

Tuomas Karhu

KAJAANIN KAUPUNGIN SÄHKÖISTEN ASIOINTIPALVELUJEN KEHITTÄMINEN

Opinnäytetyö
Kajaanin ammattikorkeakoulu
Tradenomi
Tietojenkäsittely
29.4.2012



Koulutusala Luonnontiede	Koulutusohjelma Tietojenkäsittely
Tekijä(t) Tuomas Karhu	
Työn nimi Kajaanin kaupungin sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen	
Vaihtoehtoiset ammattipinnot Järjestelmän ylläpito	Ohjaaja(t) Tarja Karjalainen Toimeksiantaja Kajaanin kaupunki
Aika 29.4.2012	Sivumäärä ja liitteet 81+4 liitettä
<p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa Kajaanin kaupungille kysely sähköisestä asioinnista. Kajaanin kaupungin kehittäessä sähköisiä palvelujaan käytettäväksi perinteisten palvelujen ohessa oli tärkeää kyselyn avulla selvittää minkä tyyppisiä palveluita kaupungin asukkaat käyttäisivät mieluiten sähköisessä muodossa. Kyselyn tavoitteena oli saada kuvaus nykyisestä sähköisten palvelujen tarpeesta ja nykyisten palvelujen käytöstä.</p> <p>Kvantitatiiviseen tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaiken ikäiset kajaanilaiset kunnan asiakkaat. Kysely tehtiin Digium Enterprise sovelluksella ja se julkaistiin kaupunkilaisille Kajaanin kotisivuilla. Kyselystä tiedotettiin Kajaanin kotisivujen lisäksi sosiaalisessa mediassa eli kaupungin Facebook-sivuilla. Kyselystä tiedotettiin myös erikseen Kajaanin ammattikorkeakoulun oppilaille sähköpostitse. Kyselyyn vastasi yhteensä 191 henkilöä.</p> <p>Kyselytulosten tilastointiin käytettiin SPSS-ohjelmaa ja SPSS:stä saaduista tuloksista muodostettiin analyysissä esitellyt diagrammit käyttämällä Microsoft Excel- taulukkolaskentaohjelmaa.</p> <p>Työn teoriaosuudessa käsitellään sähköistä asiointia ja sitä mitä hyötyjä siitä on sähköisten palvelujen tarjoajalle ja palvelujen käyttäjille. Sähköisen asiointin nykytilaa tarkastellaan käyttämällä esimerkkeinä Suomen viiden asukasluvultaan suurimman kunnan sähköisten palvelujen tarjontaa. Sähköisen asiointin tulevaisuutta tarkastellaan käyttämällä esimerkkeinä suunnitteilla olevia julkisen sektorin palveluja sekä yksittäisen organisaation palveluja. Lisäksi teoriaosassa tarkastellaan kahta suurta sähköisen asiointin kehittämishanketta, Asiakaspalvelukeskus-projektia ja Valtionvarainministeriön sähköisen asiointin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa.</p> <p>Empiirisessä osassa käsitellään tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä, kuten kyselylomake ja sen rakenne sekä testaus. Lisäksi otetaan kantaa kyselyn tulosten analysointiin vaikuttaviin seikkoihin.</p> <p>Kyselyn tuloksista selvisi, että 98 prosentilla vastanneista on mahdollista käyttää sähköisiä palveluita kotoa käsin. Tuloksista kävi myös ilmi, että vastanneet olivat yleisesti kiinnostuneita käyttämään kaikkien palveluryhmien palveluita, myös sähköisessä muodossa. Suurinta kiinnostusta herätti liikunta ja vapaa-ajan palvelut, kulttuuri- ja tapahtuma-palvelut sekä liikenteen ja matkailun palvelut.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Sähköinen asiointi, verkkoasiointi, sähköiset palvelut, tutkimus, julkinen sektori
Säilytyspaikka	<input type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Business	Degree Programme Business Information Technology
Author(s) Tuomas Karhu	
Title Developing of eServices at City of Kajaani	
Optional Professional Studies System Administration	Instructor(s) Tarja Karjalainen
	Commissioned by City of Kajaani
Date 29.4.2012	Total Number of Pages and Appendices 81+4 appendices
<p>The purpose of this thesis was to make a survey about eServices for the City of Kajaani. Kajaani is developing its eServices as a part of its regular services. Thus, it was important to study what kind of eServices the residents are most preferably using. The objective of the research was to make a description about the necessity of eServices and the usage of the current eServices.</p> <p>The target group of the survey was the Kajaani residents of all ages. The survey was executed with Digium Enterprise web application and it was published on the website of Kajaani City. People were informed about the survey on the City website and in social media (Kajaani City Facebook site). In addition, the students of Kajaani University of Applied Sciences were informed about the survey by email.</p> <p>The theory part consists of eServices and what are their pros and cons in the public sector and for a single user. The present state of eServices was examined by studying the current eServices of the five biggest cities of Finland measured by population. The future of eServices was examined by using the future eServices of the public sector and a single organisation as an example. In addition, the theory consists of two important development projects for eServices. These projects are a customer service center (AsPa-project) and the Ministry's program for accelerating eServices and democracy (SaDe-program).</p> <p>The empirical part introduces the methods used in the research. These methods are, for example, a questionnaire and the structure of the survey. In addition, the empirical part shows how the survey was tested. This part also presents the facts which are important to notice.</p> <p>The research showed that 98 percent of the respondents are able to use eServices at home. In addition, it revealed that the respondents were generally interested in eServices and their use. The most interesting group of services was exercise and free time services, culture services and transport services.</p>	
Language of Thesis	Finnish
Keywords	eServices, research, public sector
Deposited at	<input type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

ALKUSANAT

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Kajaanin kaupunki. Sain kuulla mahdollisuudesta toteuttaa Kajaanille tutkimuksen sähköisestä asioinnista Kajaanin Ammattikorkeakoulun lehtorilta Timo Partaselta. Tutkimusta tein omatoimisesti ollen samalla yhteydessä Kajaanin kaupungin tietohallintopäällikköön Kari Hyvöseen sekä viestintäsihteerin Tuula Heikkiseen. Ohjaavana opettajanani toimi Tarja Karjalainen.

Tutkimusaiheesta mielenkiintoisen teki aiheen ajankohtaisuus sekä kiinnostus kaupunkilaisten mielipiteeseen sähköisestä asioinnista. Aiemmin olen toteuttanut asiakas tyytyväisyyskyselyn erälle organisaatiolle, mutta muuten minulla ei juuri ollut aiempaa kokemusta laajemman tutkimuksen tekemisestä. Tästä syystä pidin työtä sopivan haasteellisena opinnäytetyöksi.

Toteuttamani kyselyn lopullinen sisältö suunniteltiin yhdessä toimeksiantajani kanssa. Kyselylomakkeen rakenteen suunnittelussa toimi apunani Kajaanin Ammattikorkeakoulun opettaja Simo Määttä. Hän avusti minua myös aloittaessani analysoimaan tutkimustuloksia.

Tekemästäni tutkimuksesta sain arvokasta kokemusta määrällisen tutkimuksen eri vaiheista. Teoria sisältöä kirjoittaessani sain myös uusia näkökulmia koskien sähköistä asiointia ja sähköisiä palveluja ja niihin liittyvää teknistä toteutusta. Saamastani kokemuksesta uskon olevan hyötyä tulevaisuudessa liittyen erilaisten tutkimusten toteuttamiseen tai sähköiseen asiointiin sekä sähköisiin asiointipalveluihin liittyviin tehtäviin.

Kajaanissa 30.4.2012

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 KAJAANIN KAUPUNKI	2
2.1 Kajaanin sähköisen asioinnin nykytila	2
3 SÄHKÖINEN ASIOINTI	5
3.1 Sähköinen asiointi käyttäjän näkökulmasta	7
3.2 Sähköinen asiointiorganisaation näkökulmasta	7
4 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LAINSÄÄDÄNTÖ	8
5 JHS-SUOSITUKSET SÄHKÖISILLE PALVELUILLE	10
6 SÄHKÖISEN ASIOINNIN TIETOTURVA	12
6.1.1 Sähköinen tunnistautuminen	12
7 SÄHKÖISET PALVELUT JULKISELLA SEKTORILLA	14
7.1 Sähköiset palvelut ryhmittäen	15
7.2 Sähköisen palvelun käyttäjälähtöisyys	16
7.3 Sähköiset palvelut asukasluvultaan suurimmissa kaupungeissa	17
7.4 Sähköisen asioinnin tulevaisuus	20
8 SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISHANKKEET	22
8.1 ASPA -projekti	22
8.2 SADe -ohjelma	24
9 DIGIUM ENTERPRISE	27
10 EMPIRIA	28
10.1 Saatekirje	28
10.2 Lomake	29
10.2.1 Lomakkeen sisältö ja rakenne	29
10.2.2 Testaus	30
10.3 Analysointi	30
11 SÄHKÖISENASIOINNIN KYSELYN ANALYYSI	31
11.1 Tulosten jakautuminen	31

11.1.1 Ikä- ja sukupuolijakauma	31
11.1.2 Asuinalue	33
11.1.3 Koulutus	34
11.1.4 Ammatti tai asema	34
11.2 Sähköisten palveluiden tulokset	36
11.2.1 Kyselyyn vastanneiden mahdollisuus sähköiseen asiointiin	36
11.2.2 Sähköisen asioinnin mahdollisuuden tärkeys.	37
11.2.3 Asuminen, rakentaminen ja ympäristö	39
11.2.4 Liikunta ja vapaa-aika	49
11.2.5 Perhe	54
11.2.6 Kulttuuri ja tapahtumat	60
11.2.7 Liikenne ja matkailu	66
11.2.8 Käytössä olevat Kajaanin kaupungin sähköiset palvelut	69
12 POHDINTA	73
LÄHTEET	76
LIITTEET	

SYMBOLILUETTELO

ASPA-projekti	Asiakaspalvelukeskusprojekti
eAsiointi	Helsingillä käytössä oleva palveluportaali, joka tarjoaa sähköisiä palveluja
Ellibs	Verkkokirjasto
eTerveyspalvelut	Turun sähköinen terveyspalvelu
eResepti	Sähköinen reseptipalvelu
ForsanteWeb	Vantaan sähköinen terveyspalvelu
HelMet	Espoon, Helsingin, Kauniaisten ja Vantaan kaupunginkirjastojen yhteinen haku- ja varausjärjestelmä
HSL	Helsingin seudun liikenne- kuntayhtymä
JHS	Julkisen Hallinnon Suositusjärjestelmä
JUHTA	Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta
Kainet	Kainuun Verkkokirjasto
KELA	Kansaneläkelaitos
PIKI	Pirkanmaan kirjastojen verkkokirjasto
SaDe -ohjelma	Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences. Tilastotieteen analysointiin käytettävä ohjelmisto
txtINR	Vantaan sähköinen terveyspalvelu
WebTimmi	Sähköinen liikuntapaikkojen varauskalenteri

Wilma

Oppilaitosten selainpohjainen hallinto-ohjelman käyttöliittymä

1 JOHDANTO

Kajaanin kaupunki etsi tekijää kaupunkilaisille suunnattuun kyselyyn, joka käsittelee Kajaanin kaupungin sähköisiä asiointipalveluja ja niiden kehittämistä asukkaiden tarpeisiin. Työhön kuului saatteen laatiminen kyselystä, minkä avulla saatiin kysely kaupunkilaisten tietoisuuteen. Pääasiallisena tehtävä oli varsinaisen kyselyn laatiminen ja sen tulosten analysointi.

Työssä käsitellään sähköistä asiointia tutkimalla sähköisten palvelujen tarjoamia hyötyjä organisaatiolle ja yksittäiselle palvelun käyttäjälle. Työssä käydään läpi sähköisen asioinnin nykytilaa Suomessa sekä sähköisen asioinnin kehittymistä tulevaisuudessa. Empiirisessä osassa analysoidaan tutkimuksen tuloksia yksi palvelu kerrallaan ja pyritään hahmottamaan tietyn palvelun kohderyhmää. Työssä käsitellään myös vastaajien avoimet vastaukset pyrkien löytämään vastauksista ideoita kyselyssä mainitsematta jääneille palveluille.

Lähdin tekemään tutkimuksellista opinnäytetyötä kyseisestä aiheesta, koska olen kiinnostunut erilaisista mahdollisuuksista hyödyntää sähköisiä palveluita ja minulla oli hieman kokemusta asiakastyytyväisyyskyselyn laatimisesta sekä sen tulosten analysoinnista. Suurena syynä päätökseeni vaikutti myös se, että mielestäni oli mielenkiintoista kuulla kaupunkilaisten mielipiteitä ja toiveita sähköisen asioinnin palveluista. Kyselyn laatimisesta saamani kokemus on hyödyllistä tulevaisuutta ajatellen, koska saamani teoriatiedon lisäksi opin käyttämään myös kyselyn laadintaan käytettäviä työkalua.

Työ oli tärkeä työn toimeksiantajalle, koska he ovat kehittämässä kaupungin sähköisiä palveluja ja tarvitsevat siihen mielipiteitä kaupunkilaisilta. Tutkimuksen avulla toimeksiantaja saa arvokasta tietoa siitä mitä palveluja kaupunkilaiset käyttävät ja haluavat hoitaa sähköisesti. Tämä oli myös ajankohtaisesti tärkeä tutkimus, koska maanlaajuisesti kunnat sähköistävät tarjoamiaan palveluita perinteisten palvelujen ohessa.

2 KAJAANIN KAUPUNKI

Pietari Brahen perustama Kajaani on Kainuun suurin kunta ja toimii Kainuun maakuntakeskuksena. Kajaanissa on asukkaita 38 157 ja väestötiheys on 21 asukasta neliökilometrillä. Kajaanin yksi tärkeimmistä elinkeinoista puunjalostuksen ohella ovat useat menestyvät yritykset ja kansainvälisellä tasolla oleva maanmittaustekniikka. (Kajaani 2011 a.)

2.1 Kajaanin sähköisen asioinnin nykytila

Ennen kyselyn julkaisemista joulukuussa 2011 Kajaanin kaupungin sähköisiin palveluihin kuului sähköinen päivähoito- ja esiopetushakemus. Kyselyn päätyttyä kaupunki lisäsi sähköisiin asiointipalveluihinsa edellä mainittujen lisäksi mahdollisuuden ilmoittaa lapsi sähköisesti perusopetukseen sekä aamu- tai iltapäivätoimintaan. Sähköisen päivähoitohakemuksen tai esiopetushakemuksen laatimiseen vaadittava käyttäjän tunnistaminen on toteutettu pankkitunnuksen tai vaihtoehtoisesti sähköisen varmennekortin avulla. Päivähoito- sekä esiopetushakemus sijaitsevat Kainuun kuntien (Kajaani, Kuhmo, Suomusalmi, Paltamo) yhteisesti käytössä olevalla easiointi.fi -sivustolla, jossa on mahdollisuus jättää myös yksityisen hoidon palvelurahahakemus. Perusopetukseen sekä aamu- ja iltapäivätoimintaan ilmoittaminen on mahdollista lasten huoltajilta oppilaitoksilla käytössä olevan Wilma hallinto-palvelun avulla. Wilman lisenssin omistaa Kajaanin sivistyspalvelukeskus. Huoltajat voivat Wilman avulla myös tarkastella opiskelijan poissaoloja ja opintojen edistymistä. Lisäksi huoltajat voivat olla järjestelmän kautta yhteydessä opettajiin ja lukea koulun julkaisemia tiedotteita. (Kaukametsä 2011; Kajaani 2012 a; Kajaani 2012 b.)

Oppilaille palvelu mahdollistaa useita opiskeluun liittyvien asioiden hoitamisen myös sähköisesti. Wilman avulla opiskelijat voivat esimerkiksi valita kursseja ja nähdä arvosanat suoritetuista kursseista. Wilma mahdollistaa myös viestinnän opettajien kanssa. (Kaukametsä 2011; Kajaani 2012 b.)

Opettajat voivat syöttää Wilman avulla opiskelijoiden arvosanat ja poissaolot sekä pitää omat henkilötiedot ajan tasalla. Myös opettajille Wilma on viestimisen apuväline oppilaiden, huoltajien ja opettajien välisessä viestinnässä. (Kaukametsä 2011; Kajaani 2012 b.)

Kajaanin kaupunginkirjaston kotisivujen kautta asiakkaalla on pääsy käyttämään Kainuun kirjastojen yhteistä Kainet -aineistotietokantaa. Aineistotietokantaa käyttämällä asiakas voi hakea teoksia Kajaanin kirjastojen lisäksi myös muiden Kainuun kirjastojen aineistosta sekä varata haluamansa teoksen. Käyttäjä voi muuttaa omia tietojaan kirjautumalla palveluun käyttämällä oman kirjastokortin numeroa sekä salasanaa. Myös aineiston varaaminen edellyttää kirjautumista. Kajaanin kaupunginkirjaston sivuilta on pääsy selaamaan myös muuta Kainuulaista verkkoaineistoa, kuten Kajaanin Ammattikorkeakoulun kirjaston aineistoa. Muina nettiselaimella käytettävänä palveluina mainittakoon kysy kirjastonhoitajalta -palvelu ja kirjaston internetkoneen ajanvaraus. (Kajaanin kaupunginkirjasto 2012; Web-Origo 2012.)

Vaikka Kajaanin kotisivuille ei ole listattu sähköisen asioinnin alle liikunta- ja vapaa-ajan palveluja, niin kotisivujen liikuntaosaan on listattu tärkeimpiä tietoja kaupungin erilaisia liikuntamahdollisuuksia. Liikuntamahdollisuuksia selaamalla käyttäjä löytää tietoa haluamastaan liikuntamuodosta. Sähköiseen liikuntapaikan varaamiseen asiakkaalla ei ole mahdollisuutta, mutta sivustolta näkee esimerkiksi Kajaanin hallin sekä koulujen liikuntasalien salivuorot. Lisäksi sivustolla ilmoitetaan liikuntamahdollisuuksien perustietojen lisäksi niitä koskevat yhteystiedot sekä mahdolliset hintatiedot. Kajaanin ulkoilukartastoa pääsee tarkastelemaan Infokartta Oy:n toteuttaman sähköisen kartaston avulla. Kartaston avulla käyttäjä voi selata eri aktiviteettien karttoja teemoittain, esimerkiksi kesäretkeily, talviulkoilu tai vesiretkeily. Kartastosta voi selvittää vaikka Kajaanin tai muiden Kainuun kuntien hiihtolatujen kartat sekä latujen pituudet. Kajaanin kotisivuilta on pääsy myös käyttämään Kajaanin opaskarttaa, josta käyttäjä voi etsiä haluamiensa kohteiden sijainteja. (Infokartta.fi 2012 a; Infokartta.fi 2012 b; Kajaani 2012 c.)

Kajaani kuuluu Kainuun Maakunta- kuntayhtymään, joka kattaa kuntayhtymään kuuluvien kuntien terveydenhuollon, Kainuun keskussairaalan ja sosiaalihuollon palvelut. Lisäksi kuntayhtymälle kuuluu toisen asteen koulutuksen palvelut. Maakunta- kuntayhtymään kuuluu Kajaanin lisäksi myös Hyrynsalmi, Kuhmo, Paltamo, Puolanka, Ristijärvi, Sotkamo sekä

Suomussalmi. Kuntayhtymän vastatessa edellä mainituista palveluista, kuuluu kyseisten palveluiden sähköisen asioinnin kehittäminen myös Kainuun Maakunta- kuntayhtymälle. Tällöin jäsenkunnat voivat tarjota esimerkiksi sähköisiä terveydenhuollon palveluita ohjaamalla asiakas Maakunta- kuntayhtymän sivuille, joilta on pääsy esimerkiksi laboratorion sähköiseen ajanvaraukseen. (Kainuun maakunta 2012 a; Kainuun maakunta 2012 b.)

3 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Yleisimmin sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan erilaisten toimintojen, kuten julkisen hallinnon palvelujen hoitamista internetin kautta. Sähköisellä asioinnilla pyritään helpottamaan henkilöiden asiointia esimerkiksi nopeuttamalla palvelun käyttöä sekä lisäämään joustavuutta asioimiseen mahdollistamalla ympärivuorokautisen mahdollisuuden sähköiselle asioinnille. Lisäksi turvataan samalla sähköistä asiointia käyttävän henkilön tietoturva koskien kaikkea henkilökohtaista tietoa, jota tarvitaan kyseessä olevan palvelun käyttämiseen. (Arkistolaitos 2005.)

Usein voidaan ajatella, että sähköinen asiointi tarkoittaa samaa kuin sähköinen hallinto. Tosiasiassa sähköinen asiointi ja siihen liittyvät palvelut ovat osa sähköistä hallintoa. Valtiovarainministeriön mukaan sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan jonkin hallintoasian sähköistä viereillepanoa, asian käsittelyä ja päätöksen tekemistä. (Voutilainen. 2006 4.)

Kuviota 1 tarkastellessa voidaan todeta sähköisen asioinnin liittyvän sähköiset palvelut osioon. Tämä sähköisen hallinnon osio sisältää kaikki käyttäjän nähtävissä olevan materiaalin ja palvelut. Käyttäjän vireille paneman asian käsittely tapahtuu sähköisessä asianhallinnassa. Käyttäjän ei tarvitse tietää millä tavalla asianhallinta toimii, vaikka hänellä onkin mahdollisuus saada tietoja siitä missä vaiheessa asiankäsittely on. Perus- ja taustajärjestelmät huolehtivat jo valmiiksi tallennetuista asiakastiedoista. Sähköinen asiakastietokanta vähentää päällekkäistä työtä organisaatiossa sillä tiedot ovat saatavissa tietokannasta, eikä niitä tarvitse kirjoittaa uudelleen. Hakemustietokanta sisältää esim. valmiit lomakkeet jonkin asian vireillepanoa varten.



Kuvio 1. Sähköisen hallinnon peruskomponentit (Voutilainen. 2006, 3 mukailleen.)

3.1 Sähköinen asiointi käyttäjän näkökulmasta

Sähköisen asiointipalvelun tarkoituksena on nimenomaan helpottaa käyttäjien asiointia eikä luoda siitä heille monimutkaisempaa. Sähköistä asiointia ovat esimerkiksi sähköisten lomakkeiden täyttäminen internetissä, sähköposti tai asioiminen verkkokaupoissa. Hyvin toteutuilla sähköisillä asiointipalveluilla organisaatiot saavat kustannussäästöjä, parantavat asiakaspalvelua ja tarkoituksenmukaistavat toimintoja, joita yritys asiakkaille tarjoaa. (Arkistolaitos 2005.)

3.2 Sähköinen asiointiorganisaation näkökulmasta

Organisaatiot saavat asiakkailta palautetta ja kysymyksiä liittyen organisaation toimintaan. Organisaatiot voivat tarjota asiakkailleen erilaisia heidän tarvitsemiaan palveluita sähköisesti käytettäväksi. Organisaatioille palveluiden sähköistäminen merkitsee sitä, että organisaation asiakäsittely tehostuu ja sitä kautta lisää organisaatiolle kustannussäästöjä. (Helsingin kaupunki 2011.)

Yleisesti ajatellen organisaatiolle tulee sähköisen asioinnin hyödyn näkyä työtehtävien määrän vähenemisenä ja tehokkaampana tiedonsiirtona asiakkaan ja organisaation välillä, mutta myös organisaation sisällä. Sähköinen asiointi mahdollistaa myös helpon tiedon saatavuuden organisaatiolle, koska vastaanotettu tieto säilötään sähköiseen muotoon, jolloin niiden hakeminen on huomattavasti helpompaa kuin paperimuodossa olevan asian hakeminen. (Tampereen yliopisto 2011; Kaukametsä 2011.)

4 SÄHKÖISEN ASIOINNIN LAINSÄÄDÄNTÖ

Sähköisen asioinnin lainsäädännössä säädetään useita lakeja liittyen muun muassa sähköisen palvelun tarjoamiseen, molempien osapuolten oikeuksiin sähköisessä asiointissa sekä asiakkaan yksityisyyden suojaan koskien asiakkaan henkilökohtaisia tietoja ja julkisia asiakirjoja. Alla on listattu sähköiseen asiointiin kytkeytyviä lakeja ja kerrottu mihin asioihin niillä pyritään vaikuttamaan.

- **Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista**, jossa käsitellään vahvaa sähköistä tunnistamista ja sähköisiä allekirjoituksia sekä niihin liittyviä palveluita. (Finlex 2011 a.)
- **Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa** parantaa sähköisen asioinnin sujuvuutta, nopeutta ja tietoturvallisuutta. Laissa käsitellään sähköisen palvelun molempien osapuolten oikeuksia sekä sitä, mitä velvollisuuksia ja vastuita heillä on koskien sähköistä asiointia. (Finlex 2011 b.)
- **Laki viranomaistoiminnan julkisuudesta** sisältää säädökset julkisista asiakirjoista, molempien osapuolten vaitiolovelvollisuudesta, asiakirjojen salassapitovelvollisuuksista sekä muista rajoituksesta liittyen molempien osapuolten etujen suojaamiseen. (Finlex 2011 c.)
- **Viranomaistoiminnan julkisuus ja hyvä tiedonhallintatapa asetuksessa** annetaan selvitykset, joilla pyritään toteuttamaan hyvä tiedonhallintatapa (Finlex 2011 d.)
- **Sähköisen viestinnän tietosuojalaki** mahdollistaa luottamuksellisuuden ja yksityisyyden suojan. Lain tarkoituksena on myös edistää tietoturvaa koskien sähköistä viestimistä ja kehittää siitä monipuolisempaa ja tasapainoisempaa. (Finlex 2011 e.)
- **Henkilötietolain** tarkoituksena on mahdollistaa hyvä yksityiselämän suoja ja henkilötietojen käsittelemiseen liittyvät perusoikeudet koskien yksityisyyden suojan turvaamista. (Finlex 2011 f.)
- **Laki yksityisyyden suojasta työelämässä** sisältää työelämään liittyvät säädökset koskien yksityisyyden suojan turvaavia oikeuksia. (Finlex 2011 g.)

- **Arkistolakia** sovelletaan valtion ja kunnan viranomaisiin sekä muihin toimielimiin, jotka hoitavat julkista tehtävää. Arkistolain tavoitteena on mm. asiakirjojen säilyttäminen ja niiden turvaaminen. (Finlex 2011 h.)

5 JHS-SUOSITUKSET SÄHKÖISILLE PALVELUILLE

Julkisen Hallinnon Suositusjärjestelmän suositukset ovat JUHTA:n (julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta) hyväksymiä suosituksia valtion- ja julkishallinnon tietohallinnosta. JHS-suosituksilla pyritään parantamaan valtion- ja kunnallishallinnon tietojärjestelmiä ja niiden välistä kommunikaatiota. Suosituksilla luodaan edellytykset tietohallinnon toiminnan kehittämiseksi, joka ei rajoitu hallinto- ja sektorirajoihin. Lisäksi niillä pyritään saamaan kaikki hyöty irti olemassa olevasta tiedosta. (JHS 2011.)

Suosituksien tarkoitus on myös pyrkiä vähentämään päällekkäistä työtä julkishallinnossa ja mahdollistaa tietojärjestelmä ratkaisujen sekä menettelytapojen yhdenmukaistaminen julkishallinnossa. (JHS 2011.)

JHS-suositukset on jaettu viiteen eri painopisteeseen joita ovat:

- **Tietojärjestelmien yhtenäisyyden varmistaminen**
 - Tähän sisältyy kaikki tietojärjestelmissä käytettävä metatieto, järjestelmien toimintorajapintojen toimivuuden varmistaminen ja niiden hallinta sekä tiedon käsittelyn tehostaminen, järjestelmässä käytettävät koodit ja termit. Tähän painopisteeseen sisältyy myös kaikki palvelut, jotka tukevat sähköistä asiointia ja -hallintoa. (JHS 2011.)
- **Yhteisen tietovaraston käytön tehostaminen**
 - Pyrkimys kehittää ja tehostaa jo kerätyn tiedon käyttöä sekä vähentää päällekkäisiä rekistereitä. Tähän aihepiiriin kuuluu myös palveluiden kehittämiseen käytettävät käyttöliittymät. (JHS 2011.)
- **Asiointikäyttöliittymät**
 - Tähän sisältyy sähköisten asiointipalveluiden samanaikainen käyttö, palveluiden yhtenäistäminen ja palvelun käytön saavutettavuus. (JHS 2011.)

- **Tietojen käsittelyä koskeva tietoturvallisuus ja tietosuoja**
 - Kaikissa JHS-suosituksissa tulee ottaa kantaa suosituksen vaikutukseen tietosuojaan ja –turvallisuuteen. (JHS 2011.)

- **Palvelujen kehittämistä tukevat hyvät käytännöt**
 - JHS-järjestelmä pyrkii levittämään kansallisesti hyväksi havaittuja paikallisesti kehitettyjä käytäntöjä. (JHS 2011.)

6 SÄHKÖISEN ASIOINNIN TIETOTURVA

Sähköisen asioinnin mahdollisuuden tarjoavan osapuolen on turvattava asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen yhteys. Myös palvelun käyttäjällä on velvollisuus turvata oman tietokoneen turvallisuus asianmukaisella suojauksella. Jos palveluntarjoajan ja palvelun käyttäjän välisen asioinnin turvallisuudessa on puutteita tai se on heikko, voi käyttäjän identiteetti joutua varastetuksi. Sähköisten palveluiden hyvällä seurannalla ja valvonnalla voidaan mahdollistaa palveluiden käytön turvallisuus. (Heinonen 2006.)

6.1.1 Sähköinen tunnistautuminen

Sähköisen asioinnin yleistyessä on verkossa asioidessa tärkeää käyttäjän tarkka ja luotettava tunnistaminen. Yleisin henkilöllisyyden todentamistekniikka lienee todentaa käyttäjän henkilöllisyys verkkopankkitunnuksen avulla, tätä sähköistä tunnistamismenetelmää käytettäneen tulevaisuudessa yhä enemmän. Toinen yleisesti käytetty varmennustekniikka on kansalaisvarmenne, jota käytetään varmennekortilla. (Innofactor 2011; FINEID.fi 2012.)

Sähköinen tunnistautuminen voidaan liittää verkkopalveluun aina kun tarvitaan luotettavaa käyttäjän tunnistamista. Usein verkkokauppa tai muunlaiset sähköiset asiointipalvelut vaativat luotettavan käyttäjän identiteetin tunnistamisen, jolloin käytetään sähköistä tunnistautumista. (Innofactor 2011.)

Kansalaisvarmenne on sähköinen henkilöllisyydestodistus, joka tärkeimpinä tietoina sisältää kansalaisvarmenteen käyttäjän koko nimen ja sähköisen asiointitunnuksen. Sähköinen asiointitunnus tehdään väestötietojärjestelmään jokaiselle Suomen kansalaiselle automaattisesti ja se on verrattavissa perinteiseen henkilötunnukseen (HETU). Sähköinen asiointitunnus (SATU) koostuu numeroista sekä erilaisista tarkistus merkeistä. (Suomi.fi 2010 a; Väestörekisterikeskus 2012.)

Sähköinen asiointitunnus on mahdollista ottaa käyttöön kansalaisvarmenteeksi, kun henkilö hankkii viranomaisen myöntämän sirullisen henkilökortin. Kansalaisvarmenne tallennetaan henkilökortin sirulle. Kansalaisvarmennetta voidaan käyttää esimerkiksi kirjautuessa sähköiseen asiointipalveluun, sähköiseen allekirjoitukseen sekä sähköpostin tai dokumentin salaamiseen. Varmennekortin heikkoutena mainittakoon, että sen käyttö edellyttää sen lukemiseen tarvittavan kortinlukijan omistamista. (Suomi.fi 2010 a; Väestörekisterikeskus 2012.)

Pankkitunnuksilla tunnistautuminen lienee varmennekorttia yleisempi tapa tunnistautua verkossa. Pankkitunnuksilla sähköiseen asiointipalveluun kirjautuessa käyttäjä käyttää henkilökohtaisia verkkopankkitunnuksia. Pankkitunnuksia vaativat palvelut kysyvät käyttäjältä mikä hänen pankkinsa on, jonka jälkeen tunnistautuminen etenee kyseisen pankin toimintamallin mukaisesti. Tunnukset on oltava yksityiselle henkilölle luovutetut, eikä esimerkiksi liitettynä yritystoimintaan. (Suomi.fi 2010 b.)

Pankkitunnuksien haltijalla on vastuu huolehtia omista pankkitunnuksistaan, että tunnukset eivät häviä tai ettei ne joudu väärin käsiin. Käyttäjän on tunnettava pankin toimintatavat esimerkiksi kommunikointiin liittyen. Käyttäjän tulee tiedostaa erilaiset riskit, kuten että pankit eivät kysy käyttäjältä verkkopankkitunnuksia sähköpostitse tai puhelimitse. Verkkopankkitunnusten heikkoutena voitaneen pitää tietoturvaa. Jos palveluntarjoaja ei suojaa istuntoa asianmukaisesti esimerkiksi suojatulla yhteydellä tai käyttäjä laiminlyö oman tietokoneen asianmukaisen suojauksen voi käyttäjän lähettämät tiedot tai jopa identiteetti tulla varastetuksi. (Suomi.fi 2010 b.)

Edellä mainittujen tunnistautumismenetelmien lisäksi käytetään myös matkapuhelin operaattoreiden tarjoamaa mobiilivarmennetta. Mobiilivarmennuksen käyttöönottamiseksi käyttäjä hankkii tarkoitukseen soveltuvan uuden SIM-kortin puhelin operaattorilta. Käyttäjä luo varmentamisessa käytettävän tunnuksen, jota kysytään häneltä tekstiviestillä, kun hän ilmoittaa sähköiseen palveluun kirjautuessa oman puhelinnumeron. Tunnuksen avulla hän siis varmistaa olevansa puhelinnumeron omistama henkilö. (Suomi.fi 2011.)

7 SÄHKÖISET PALVELUT JULKISELLA SEKTORILLA

Kunnat tarjoavat nykyään palveluitaan lisääntyvissä määrin myös sähköisessä muodossa. Palveluiden käyttäjät näkevät sähköiset palvelut käyttöliittymänä, johon kirjautumalla he voivat asioida missä tahansa ja mihin aikaan tahansa. Sähköisiä palveluja käyttäessä täytäntöön laitettavan asian vireillepano nopeutuu muun muassa vältettäessä esimerkiksi lomakkeen postituksesta johtuva viive. Tämä edellyttää asiakkaalta kuitenkin verkkoyhteydellä varustetun tietokoneen tai mobiililaitteen. Sähköisten palveluiden käyttö ei edellytä ohjelmien asentamista tietokoneelle tai mobiililaitteelle vaan niiden käyttö onnistuu verkkoselaimella. (Kaukametsä 2011; Kuntaliitto 2010, 15)

Sähköisinä palveluina voidaan toteuttaa erilaisia ilmoittautumis- ja ajanvarauspalveluja sekä palveluja, joilla voidaan toteuttaa myös jonkin asian vireillepano sähköisesti. Sähköisiä palveluita mobiililaitteilla käytettäessä on rajoituksena yleisesti liian pieni näyttö sekä verkkoyhteyden hitaus. Tämä ei liene tulevaisuudessa ongelma tekniikan kehittyessä ja mobiiliverkon tiedonsiirtonopeuden kasvaessa. Mobiililaitteen näytön koko ja mobiiliverkon nopeus on kuitenkin otettava huomioon palvelua suunniteltaessa. (Kuntaliitto 2010, 16)

Sähköistä palvelua suunniteltaessa on tärkeää, että palvelulle taataan helppo löydettävyyys palvelua tarjoavan organisaation verkkosivuilla. Palveluiden helppo löydettävyyys koskee niin selainpohjaisia palveluita, kuin myös tekstiviestipalveluja ja ladattavia pdf-lomakkeita. (Kuntaliitto 2010, 16)

Ei ole olemassa selkeää tapaa millä sähköinen asiointipalvelu saadaan asiakkaan tietoisuuteen organisaation verkkosivuilla. Verkkosivujen käyttäjät etsivät tietoa sivustoilta monella tapaa. Pelkkä mahdollisuus etsiä palveluita hakukentän kautta ei ole riittävän tehokas, vaan tieto asiointipalvelusta olisi liitettävä myös aiheeseen liittyvään tietosisältöön. Sähköiset palvelut on järkevää listata myös erilliseen sähköinen asiointi osioon palveluntarjoajan verkkosivulle. Sähköistä palvelua tarjottaessa on myös tärkeää mainita mahdollisuus asiointiin fyysisesti ja puhelinpalvelulla esimerkiksi yhteystietojen tai palvelusta kertovan linkin avulla. (Kuntaliitto 2010, 16)

Kun palveluja sähköistetään, niin samalla tulisi miettiä koko prosessia minkä asian vireillepano käy läpi. Lisäksi tulisi mahdollisuuksien mukaan pyrkiä miettiä asian käsittelyprosessin automatisointi mahdollisimman pitkälle. Edellä mainitulla tavalla toimiessa käsittely tehostuu ja tätä kautta palvelun käyttäjät saavat parempaa palvelua sekä avaa uusia mahdollisuuksia käyttäjille. Paras hyöty palveluiden sähköistämisestä saadaan, kun asian käsittelyprosessi suunnitellaan sähköiseksi aina asian vireillepanosta päätökseen asti. (Kuntaliitto 2010, 16)

7.1 Sähköiset palvelut ryhmittäen

Sähköinen palvelu on käsitteenä yleinen. Sähköinen palvelu- nimikettä voidaan käyttää kaikille viranomaisen palveluille, joita tarjotaan käyttäjälle sähköisten tiedonsiirtotekniikoiden avulla. Sähköiset palvelut mahdollistavat muidenkin tahojen kuin yksityisten käyttäjien asian vireille panon. Yksittäisten käyttäjien tavoin, myös yrityksillä ja yhteisöillä on mahdollisuus asian vireillepanoon sähköisesti. Sähköiset asiointipalvelut voidaan jakaa viiteen ryhmään.

- **Tieto- ja tiedottamispalvelut**

- Julkisen sektorin tieto- ja tiedottamispalvelut tarjoavat käyttäjilleen tietoa organisaatiosta ja sen tarjoamista palveluista. Tieto- ja tiedottamispalvelut voivat käsitellä esimerkiksi kunnan viranomaisten yhteystiedot ja ajankohtaiset asiat. (Voutilainen 2006, 5)

- **Palautepalvelut ja osallistumispalvelut**

- Palaute- ja osallistumispalveluiden avulla käyttäjät voivat antaa palautetta esim. kunnan toiminnasta. Kunnat voivat esimerkiksi tarjota mahdollisuuden asiakkaalle aloitteen tekemiseen tai mahdollisuuden osallistua kehittämään toimintaa. (Voutilainen 2006, 5)

- **Tiedonkeruupalvelut**

- Tiedonkeruupalvelu mahdollistaa esim. erilaisten ilmoitusten tai muiden lain edellyttämien tietojen toimittamisen sähköisesti viranomaiselle. (Voutilainen 2006, 5)

- **Vireillepanopalvelut**

- Vireillepanopalvelut ovat yksisuuntaisia palveluita, jotka mahdollistavat asiakkaalle esimerkiksi erilaisten hakemuslomakkeiden täyttämisen sekä asian toimittamisen sen käsittelevälle viranomaiselle sähköisesti. Näitä voivat olla esimerkiksi sähköinen päiväkotihakemus tai vesiliittymäsopimus. (Voutilainen 2006, 5)

- **Vuorovaikutteiset asiointipalvelut**

- Vuorovaikutteiset asiointipalvelut ovat käyttöliittymiä, joissa asiakkaalla on mahdollisuus tarkastella viranomaisen järjestelmään tallennettuja asiakkaiden omia tietoja. Asiointipalvelu mahdollistaa asiakkaalle sähköisten hakemusten täyttämisen niin, että esimerkiksi asiakkaan perustiedot ladataan asiakastietokannasta suoraan lomakkeelle, jolloin niitä ei tarvitse kirjoittaa erikseen. Täytetyn hakemuksen asiakas voi jättää käsiteltäväksi viranomaiselle sähköisesti sekä seurata missä vaiheessa asian käsittely on. Kun asiakkaan vireille panema asia on käsitelty, hän saa siitä päätöksen sähköisessä muodossa. (Voutilainen 2006, 5)

7.2 Sähköisen palvelun käyttäjälähtöisyys

Kuntien verkkoviestintäohjeessa otetaan kantaa verkkopalveluiden käyttäjälähtöiseen suunnitteluun. Tätä voitaneen soveltaa verkkosivujen ohella myös yksittäisiä sähköisiä palveluita suunnitellessa. Käyttäjälähtöisellä suunnittelulla tarkoitetaan palvelun suunnittelua vuorovaikutuksessa sitä tulevaisuudessa käyttävien henkilöiden kanssa. Käyttäjälähtöisessä mallissa otetaan huomioon palvelun käyttäjien tarpeet ja kyvyt. Kehitettävän palvelun sisältöön vai-

kuttavat ratkaisut ja palvelun toimintaan ja käyttöön vaikuttavat tekniset ratkaisut tulee huomioida verkkopalvelun suunnittelussa. Kehitettävän palvelun käyttäjien mielipiteillä ja kommentteilla saadaan vahvistettua palvelun toteutusideat ja kehityssuunnitelma hyväksyttäväksi ja toteutettavaksi. Palvelu tulee testata käyttäjillä, jolloin voidaan verrata muun muassa eri ikäryhmien käyttökokemuksia. Tällöin palvelun kehittämistä voidaan jatkaa testaajien kommenttien pohjalta. (Kuntaliitto 2010, 12)

7.3 Sähköiset palvelut asukasluvultaan suurimmissa kaupungeissa

Suomen viiden suurimman kunnan tarjoamia palveluita verratessa käy ilmi, että jokainen kunnista pyrkii tarjoamaan perinteisen asioinnin lisäksi mahdollisuuden myös sähköiseen asiointiin. Osalla kunnista on omia sähköisen asioinnin portaaleja, jotka sisältävät kaikkien palveluryhmien sähköistettyjä palveluja esimerkiksi liikunta- ja terveystalveluja. Osa kunnista on listannut sähköiset palvelut yhteen listaan kunnan kotisivulle. Edellä on verrattu Helsingin, Vantaan, Espoon, Turun ja Tampereen tarjoamista olemassa olevista sähköisistä palveluista kulttuuri-, liikenne-, liikunta- terveys- ja perhepalveluita. Kunnat tarjosivat myös useita muita sähköisiä palveluja edellä mainittujen lisäksi.

Kaikki kuntien tarjoamat palvelut eivät vaadi palvelun käyttäjältä henkilöllisyyden todentamista, näitä palveluita ovat esimerkiksi erilaiset karttapalvelut. Osa palveluista vaatii taas käyttäjän vahvan tunnistautumisen joko pankkitunnuksilla tai sirullisella varmennekortilla. Joissakin sähköisissä palveluissa asiakkaalta vaaditaan tunnuksen luominen palveluun. Käyttäjätunnusten avulla käyttäjille mahdollistetaan pääsy sähköisiin palveluihin. Käyttäjätunnusten käytöstä huolimatta vahvaa tunnistautumista tarvitsevat palvelut vaativat lisäksi myös verkkopankkitunnuksilla tai varmennekortilla kirjautumisen.

Turku tarjoaa asiakkailleen mahdollisuuden varata kaupungin kirjaston aineistoa tai uusia umpeutuvia lainoja. Vantaa, Helsinki, ja Espoo kuuluvat yhteiseen HelMet kirjastoverkkoon. Verkkokirjaston avulla asiakkaat voivat hakea ja varata teoksia. Lisäksi HelMet -kirjastoilla on oikeus Ellibs -verkkopalvelun tarjoamaan yli 1500:n sähköisen teoksen arkistoon, jonka teoksia kirjastot voivat vuokrata asiakkaille sähköisesti. Tampereen kirjasto tekee yhteistyötä muiden Pirkanmaan kirjastojen kanssa. Pirkanmaan kirjastoista käytetään yhteisnimitystä

PIKI -kirjastot. PIKI -verkkokirjastossa käyttäjä voi muun muassa selata aineistotietokantaa ja varata teoksia. (Turku.fi 2012 a.)

Liikenteen palveluista Turku mahdollistaa bussikortin lataamisen sähköisesti, sekä mahdollisuuden tarkastella Turun paikallisliikenteen vuoroja. Paikallisliikenteen vuoroista asiakas voi selata haluamiensa pysäkkien vuoroja ja asettaa aikataulun esimerkiksi puhelimeen, jossa se päivittyy automaattisesti. Karttapalvelun avulla asiakas voi tarkastaa bussireittien pituudet, sekä etsiä osoitteita, virastoja tai yritystontteja. (Turku.fi 2012 a.)

Helsinki, Vantaa ja Espoo kuuluvat HSL- kuntayhtymään (Helsingin seudun liikenne), joka vastaa kuntien joukkoliikenteestä. HSL:n tarjoamien palvelujen avulla pääkaupunkiseudun kuntien asiakkaat voivat tarkastella joukkoliikenne aikatauluja ja hintoja. Helsingillä, Vantaalla ja Espoolla on yhteinen palvelukartta palvelu, jonka avulla käyttäjä voi hakea eri palvelu-alojen virastojen sijainteja. Palvelukartan avulla käyttäjä voi hakea kartalta Helsingin, Vantaan ja Espoon alueilta esimerkiksi koulutuspalveluiden, terveystietopalveluiden, sosiaali- ja perhepalveluiden sijainteja. (Helsingin kaupunki 2012 a; HSL Helsingin seudun liikenne 2012.)

Tampereen kaupungilla on oma joukkoliikennettä käsittelevä sähköinen palvelu, jonka avulla käyttäjä voi tarkastella aikatauluja tai esimerkiksi kevyen liikenteen reittiopasta. Lisäksi Tampereella on tarjottavana palveluna myös yksityiskohtainen sähköinen karttapalvelu. Karttapalvelun avulla käyttäjä voi etsiä esimerkiksi erilaisia liikunta ja vapaa-ajan palveluja, kuten liikunta- ja leikkipaikkoja, venepaikkoja ja toreja. (Tampereen karttapalvelu 2012; Tampereen joukkoliikenne 2010.)

Turulla, Vantaalla, Tampereella ja Espoolla on käytössä sähköinen liikuntapaikkojen varauskalenteri WebTimmi, jonka avulla asiakas voi selata vapaita vuoroja ja varata niitä. Helsingillä ei ole erillistä tilojen varausjärjestelmää vaan varaukset tulee tehdä esimerkiksi puhelimitse. Helsingin kaupungin sivuilla on kuitenkin linkkejä eri urheilumuotoja tarjoaviin yrityksiin sekä mahdollisuus ilmoittautua sähköisesti liikuntaviraston liikuntakursseille. (Tampereen kaupunki 2012 a; Vantaan kaupunki 2012 a; Turku.fi 2012 b; Espoo.fi 2012 a.)

Turulla on omat eTerveystietopalvelut ja eResepti asiointipalvelut. eTerveystietopalvelut on maksuton tapa hoitaa omaan terveyteen liittyviä asioita oman lääkärin kanssa sähköisesti. eResepti -palvelu on alun perin Turussa ensimmäisenä käyttöön otettu sähköinen terveystietopalvelu, jonka

avulla terveysasema voi toimittaa reseptin sähköisenä apteekkiin. eResepti -palvelu otettaneen käyttöön Suomen kaikissa apteekkeissa ja terveysasemilla kevään 2012 aikana. Hammashuollon palveluina Turun kaupunki tarjoaa asiakkalleen lomakkeet, joiden avulla asiakas voi tiedustella vapautuvia aikoja ja siirtää tai peruttaa varaamansa ajan. (Turku.fi 2012 c.)

Helsinki tarjoaa sähköisiä terveyspalveluita oman eAsiointi- palveluportaalin kautta. Palveluportaalin tarjoamiin terveyspalveluihin kuuluu muun muassa helsinkiläisille tarkoitettu sähköinen hammashoidon asiointipalvelu. Hammashoidon asiointipalvelun avulla asiakas voi varata ja peruuttaa aikoja, sekä päivittää omia yhteystietoja. Myös terveydenhuollon palvelut, esimerkiksi sähköinen ajanvaraus on mahdollista Helsingin Ammattikorkeakoulujen opiskelijoille ja Oulunkylän äitiys- ja lastenneuvolan asiakkaille. (Helsingin kaupunki 2012 b.)

Vantaan kaupungilla ei ole terveydenhuollon ajanvarausjärjestelmää, mutta hammashuollon ajanvarauspalvelun avulla käyttäjä voi siirtää, perua tai tarkistaa hammashuollon ajankohdan. Myös Espoo ja Tampere tarjoavat sähköisenä palveluna mahdollisuuden siirtää, perua tai tarkistaa hammashuoltoon varattua aikaa. Lisäksi Tampereella on käytössä terveyspalveluna mahdollisuus kysyä sairaanhoitajalta terveyteen tai sairauteen yleisesti liittyviä kysymyksiä. Tampereen kaupungilla on sähköisenä palveluna myös omalääkäri-palvelu, jonka avulla käyttäjä voi etsiä omaa terveysasemaa koskevat yhteystiedot sekä oman lääkärin nimen. Tampereen terveydenhuollon sähköisiin palveluihin kuuluu myös rintaklinikan sähköinen asiointipalvelu, jossa käyttäjä voi vaikuttaa omiin tehtyihin ajan varauksiin. Espoolla on käytössä omahoito terveyspalvelu, jonka avulla asiakas voi pitää sähköistä terveystiedot ja asioida lääkärin tai hoitajan kanssa sähköisesti sekä seurata henkilökohtaista hoitosuunnitelmaa. Vantaan kaupungilla on käytössä ForsanteWeb- ja txtINR -terveyspalvelut. ForsanteWeb -palvelun avulla asiakas voi saada esimerkiksi testitulokset tai ohjeita sairauden hoitoon ja txtINR -palvelun avulla potilaat saavat tekstiviestillä veren hyytymisarvot ja ohjeet oikeaan lääkeannokseen. (Vantaan kaupunki 2012 b; Vantaan kaupunki 2012 c; Espoo.fi 2012 b; Tampereen kaupunki 2012 b; Espoo.fi 2012 c; Vantaan kaupunki 2012 d.)

Turku tarjoaa asiakkalleen varhaiskasvatuksen sähköisinä palveluina esimerkiksi päivähoitohakemuksen ja lapsen ilmoittamisen esiopetukseen. Vanhemmat voivat tehdä myös arviolaskelman päivähoitomaksusta. Edellä mainittujen varhaiskasvatukseen liittyvien palvelujen käyttö ei vaadi kirjautumista. Pankkitunnuksilla kirjautuneille asiakkaille Turun kaupunki

mahdollistaa varhaiskasvatuksen sähköisinä palveluina edellä mainittujen lisäksi mahdollisuuden muuttaa omia yhteystietoja, hyväksyä korkein päivähoitomaksu sekä irtisanoa päivähoito tai esiopetuspaikka. Helsinki eAsiointi -palveluportaali sisältää mahdollisuuden tehdä sähköinen päivähoitohakemus. Vantaan kaupunki tarjoaa mahdollisuuden tehdä päivähoitohakemus tai esiopetushakemus e-lomakkeen avulla sähköisesti pankkitunnuksia tai varmennekorttia käyttäen. Myös Tampere tarjoaa tulostettavien lomakkeiden ohessa mahdollisuuden sähköisen päivähoitohakemuksen tekemiseen sekä sähköiseen lapsen ilmoittamiseen esiopetukseen. Espoon kaupungin sivuilla ei ole mahdollista tehdä sähköistä päivähoito- tai esiopetushakemusta vaan ne ovat ladattavissa tulostettavina lomakkeina. (Tampereen kaupunki 2012 c; Tampereen kaupunki 2012 d; Espoo.fi 2012 d; Espoo.fi 2012 e; Helsingin kaupunki 2012 c; Vantaan kaupunki 2012 e.)

Turun, Helsingin, Vantaan ja Espoon koulutuksessa on käytössä Wilma -järjestelmä, jonka avulla huoltajat, opettajat, lukion oppilaat ja hallintohenkilöstö voivat hallita omia opetukseen liittyviä asioita. Myös Tampereen Kalevan lukiolla on Wilma -järjestelmä käytössä. (Helsingin kaupunki 2012 d; Espoo.fi 2012 f; Vantaan kaupunki 2012 f.)

7.4 Sähköisen asioinnin tulevaisuus

Sähköisen asioinnin lisääntyminen vaikuttanee valtakunnallisten palveluntarjoajien lisäksi myös yksittäisten organisaatioiden palveluihin. Tulevaisuudessa sähköisten palveluiden ollessa mahdollisesti osana jokaisen kuluttajan palveluita, myös palveluiden käyttäjät vaativat enemmän vaihtoehtoja palvelujen käyttöön sähköisesti. Lisäksi palveluiden käyttäjät odottavat sähköisiltä asiointipalveluilta yhä enemmän monipuolisuutta. Seuraavaksi on mainittu esimerkkeinä julkisen sektorin ja Kuopion Energian tulevaisuuden kehittämishankkeita koskien palveluiden sähköistämistä asiakkaiden tarpeeseen.

Sähköisten palveluiden lisääntyessä myös asumisen ja rakentamisen palveluita ollaan vahvasti sähköistämässä verkkoon. Asumisen ja rakentamisen sähköisestä palvelukokonaisuudesta käytetään nimitystä ePalvelut, joka on osana valtiovarainministeriön vastuulla olevaa sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmaa. Ympäristöministeriö kertoi helmikuussa

2012 julkaisemassaan tiedotteessa, että tulevaisuudessa esimerkiksi kiinteistöjen energiatodistuksia sekä vuokratietoja on mahdollista tarkastella sähköisesti. Lisäksi suurena askeleena pidettäneen mahdollisuutta hakea myös rakentamiseen liittyviä lupia sähköisesti. Tavoite palveluiden sähköistämiseksi on, että kyseisten sähköisten palveluiden tarjoajat, kuten esimerkiksi kunnat ja elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset voisivat tarjota palveluita vuodesta 2014 lähtien. Nämä sähköistettävät palvelut ovat erilaiset rakentamiseen liittyvät lupapalvelut, asumiseen liittyvät palvelut sekä elinympäristöön liittyvät tietopalvelut. (Ympäristöministeriö 2012; Tahvanainen 2011.)

Ensimmäisenä sähköistettävistä palveluista käynnistetään Asuntojenvuokrat.fi -palvelu, joka on käytettävissä kevästä 2012 lähtien. Alussa palvelu sisältää pääkaupunkiseudun vuokra-asuntojen tiedot, jotka päivitetään järjestelmään vuokra-asuntojen omistajien antamien tietojen pohjalta. Vuoden 2012 aikana tai viimeistään vuonna 2013 aloitetaan myös rakennuslupapalveluiden sekä muiden ePalvelu -palvelukokonaisuuden palveluiden testijakso. (Ympäristöministeriö. 2012; Tahvanainen 2011.)

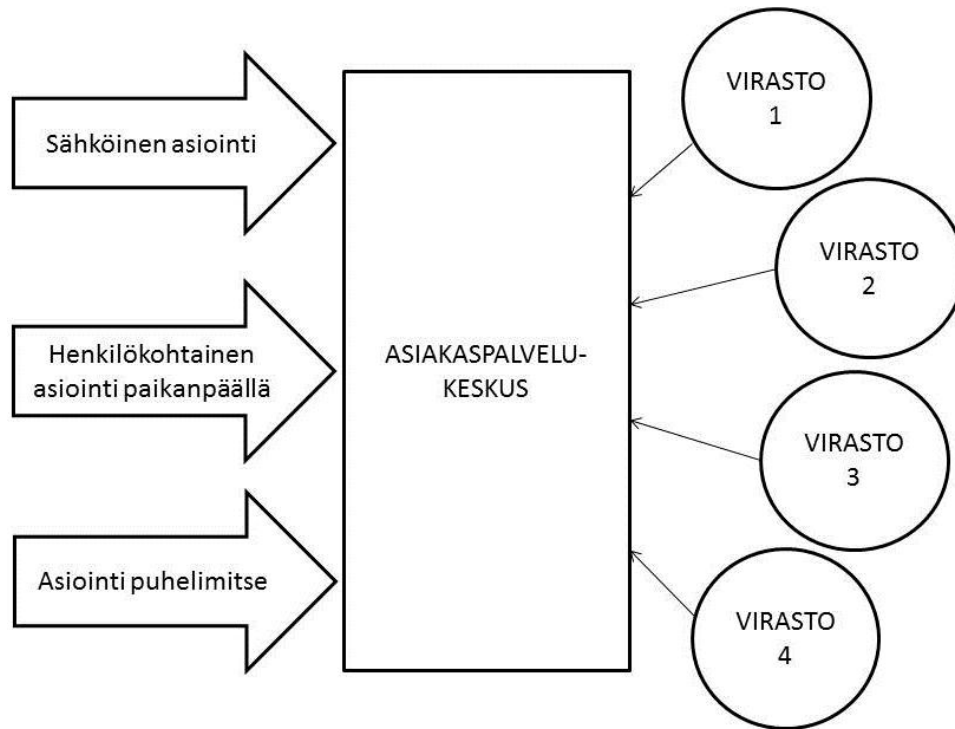
Myös yksittäisiä organisaatioita on siirtymässä sähköisten palveluiden tarjoamiseen perinteisten palvelujen rinnalla. Mainittakoon esimerkiksi Kuopion Energia, jonka myyntijohtaja Aki Sormunen kertoi Kuopion Energian olevan siirtymässä vahvasti sähköisten palveluiden tarjoamiseen asiakkaille. Heidän tarkoituksena on tulevaisuudessa tarjota asiakkaille palveluita, jotka ovat yksinkertaisia ja helppo käyttää. Sormunen mainitsi sähköistettävistä palveluista e-laskut, joiden avulla voidaan säästää muun muassa laskun käsittelykuluissa. Kuopion energia siirtyy sähkön etäluentaan, joka mahdollistaa kuluttajalle lähes reaaliaikaisen energiankulutus-seurannan. Vaikka sähköiset palvelut Kuopion Energialla tulevaisuudessa yleistyvät, niin puhelinpalvelu sekä henkilökohtainen asiointi pysyy osana Kuopion Energian asiakaspalvelua. (Sähköviesti. 2011.)

8 SÄHKÖISEN ASIOINNIN KEHITTÄMISHANKKEET

Palveluita sähköistetään tehokkuuden lisäämiseksi erilaisien projektien ja ohjelmien avulla. ASPA -projekti on kunnan palveluita tehostava projekti, jossa kehitetään asiakaspalvelukeskusta keskittämällä kunnan palvelut yhteen paikkaan. SaDe -ohjelman tarkoitus on vauhdittaa sähköisen asioinnin kehittämistä julkisen hallinnon palveluissa.

8.1 ASPA -projekti

ASPA (asiakaspalvelukeskus) –projektin tarkoituksena on kehittää kunnan palvelut keskittävä asiakaspalvelukeskus, jossa asioidessa asiakas saa käyttöönsä kaikki kunnan palvelut samasta paikasta. Asiakaspalvelukeskuksen toimintaperiaate on esitelty kuviossa 2. Asiakas voi asioida henkilökohtaisesti paikanpäällä asiakaspalvelukeskuksessa, sähköisesti internetin kautta tai puhelimitse. Asiakkaan näkökulmasta ajatellen, asiakkaan ei tarvitse enää asioida jokaisessa virastossa erikseen vaan asiakaspalvelukeskus helpottaa asioiden hoitamista keskittämällä asiakkaan tarvitsemat palvelut yhteen toimipisteeseen, jota kautta asiointi virastojen kanssa hoidetaan. (Asiakaspalvelukeskus 2011.)



Kuvio 2. Asiakaspalvelukeskuksen toimintaperiaate (Mäkinen 2008 mukaillen)

ASPA -projektiin kuuluva sähköinen asiointikanava nimeltään OmaAsiointi julkaistiin 23.11.2010. Ensimmäisenä palvelukanavan otti käyttöön Oulun kaupunki, jossa asiointikanavan palvelut ovat saatavissa kaupungin OmaOulu -palvelussa. Tämän palvelun avulla asiakas voi tehdä sähköisesti esim. venepaikkahakemuksen, vastalauseen pysäköintivirhemaksusta, hakkuutähteiden keruuluvan ja antaa palautetta. Palvelu sisältää myös erilaisia perhe- ja sosiaalipalveluja sekä terveys- ja hyvinvointipalveluita. OmaAsiointi -palvelun avulla mahdollistetaan asiakaan asioiden vireillepano ja asian käsittely. Palvelua käyttämällä asiakas voi myös seurata asian käsittelyvaiheita. (Kunta IT 2011.)

Projektin kansallinen toteutusvastuu on Oulun kaupungilla, mutta Oulun lisäksi projektia ovat toteuttamassa Rovaniemi ja Kuusamo. Kuusamon tehtävänä ovat tukipalvelut koskien asiakaspalvelukeskusta sekä sen omat asiakaspalvelut. Rovaniemi soveltaa konseptia palvelukylissä ja kehittää samalla Rovaniemen Osviitta -palvelukeskusta. Näiden paikkakuntien lisäksi myös muissa kaupungeissa on käynnissä kehittämisprojekteja. (Asiakaspalvelukeskus 2011.)

8.2 SADe -ohjelma

Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelman tavoitteena on sähköisen asioinnin edistäminen, jotta saataisiin mahdollistettua sähköinen asiointi kansalaisille ja yrityksille 2013 vuoteen mennessä tärkeimmissä palveluissa. Julkisen hallinnon palveluiden kuten KE-LA:n, valtion ja kuntien palveluiden asiakasrajapinnat pyritään yhtenäistämään, jolloin kehitetään myös eri tahojen tietojärjestelmien yhteen toimivuutta ja samankaltaistetaan niiden lainsäädäntö. SADe -ohjelmaan kuuluu yhteensä seitsemän alla mainittua palvelua, jotka on valittu ohjelmaan niiden tuottavuuden lisäämiseksi. (Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Oppijan verkkopalvelukokonaisuus

Opetus- ja kulttuuriministeriön toteutettavan oppijan verkkopalvelut -hankkeen tarkoituksena tuottaa opiskeluun ja siihen hakeutumiseen sekä muuhun oppimiseen ja urasuunnitteluun liittyviä palveluita. Oppijan verkkopalvelun kohderyhmänä ovat erityisesti opiskelijat tai opiskeluun hakeutuvat sekä oppilaitokset ja koulutuksen järjestävät tahot. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011; Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Palvelukokonaisuus mahdollistaa tiedon hakemisen esimerkiksi koulutuksesta, ammattialoista, työelämästä ja uravaihtoehtoista. Lisäksi se mahdollistaa yksilöllisen oppimispolun suunnittelun ja toteuttamisen sekä varmistaa SADe -ohjelman mukaisesti palveluiden ja tietojärjestelmien yhteentoimivuuden. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011; Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Vuosien 2011-2013 välisenä aikana toteutetaan verkkopalveluun sisältyvät opiskeluun hakeutuvan ja siirtymisvaiheen palvelut sekä opiskelun aikaiset palvelut. Tällä ajanjaksolla kehitetään taustajärjestelmiä, jotka parantavat palveluiden yhteensopivuutta ja vähentävät kustannuksia. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2011; Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Osallistumisympäristö -palvelukokonaisuus

Kansalaisen osallistumisympäristö -palvelukokonaisuuden tarkoituksena on kehittää kansalaisten ja julkisen hallinnon väliseen vuorovaikutukseen uusia toimintamalleja. Tavoitteiden saavuttamiseksi voidaan hyödyntää muun muassa sosiaalista mediaa sekä sosiaalista mediaa

koskevia välineitä ja toimintatapoja. Osallistumisympäristön palvelukokonaisuudesta vastaa oikeusministeriö. (Osallistumisympäristö 2011; Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Osallistumisympäristöllä pyritään lisäämään kansalaisten aktiivisuutta tarjoamalla heille mahdollisuus keskustella, tulla kuulluksi ja ilmoittaa mielipiteensä valmisteltavana olevista asioista. Palvelua rakennetaan vuorovaikutuksessa palvelun tulevien käyttäjien kanssa, jolloin varmistetaan palvelun kiinnostavuus ja riittävä käyttäjämäärä. Valmisteilla on muun muassa keskustelufoorumi, aloitekanava, työkalu kyselyn luomiseen ja lausunnon anto mahdollisuus. (Osallistumisympäristö 2011.)

Työnantajan palvelukokonaisuus

Palvelukokonaisuudesta on vastuussa työ- ja elinkeinoministeriö ja verohallinto. Palvelukokonaisuus on suunnattu yrityksille, yhteisöille ja kotitalouksille, jotka toimivat työnantajana. Palvelukokonaisuuden tarkoituksena on mahdollistaa sähköinen asiointi työnantajia koskevissa palveluissa ja velvoitteissa. Palvelukokonaisuuden tavoitteena on opastaa työnantajia erilaisissa työnantamisen vaiheissa, jolloin kynnys palkata ensimmäinen työntekijä madaltuu. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Yrityksen perustajan palvelukokonaisuus

Palvelukokonaisuus on tarkoitettu yrityksen perustamista suunnitteleville henkilöille. Hankkeen toteutuksesta vastaa työ- ja elinkeinoministeriö. Hanke sisältää palvelut yrityksen perustamista harkitsevalle, yritystä perustavalle sekä yritystoimintaa käynnistävälle henkilölle. Yritystoimintaa käynnistävälle henkilölle suunnattuihin palveluihin kuuluu myös palvelut, jotka liittyvät esimerkiksi erilaisten hakemusten käsittelyyn. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Palvelukokonaisuuden tarkoituksena on tarjota tarvittava tieto yrityksen perustamiseen, jolloin lisätään uusien yrittäjien osaamista. Palvelukokonaisuus alentanee kynnystä yrittämistä harkitsevalle ryhtyä yrittäjäksi. Palvelukokonaisuuden tavoite on lisätä Suomeen uusia ja kannattavia yrityksiä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011.)

Rakennettu ympäristö ja asuminen -palvelukokonaisuus

Palvelukokonaisuuden tavoitteena on tarjota sähköisiä asiointipalveluja koskien asumista ja rakentamista. Palvelut kattavat lupiin, hakemiseen, analysointiin liittyvät palvelut sekä tietopalvelut. Palvelut mahdollistavat esimerkiksi erilaisten lupaprosessin käynnistämisen. Hankkeen tarkoitus helpottaa kansalaista löytämään asunto, joka vastaa hänen tarpeitaan. Palvelukokonaisuuden toteuttamisvastuu on ympäristöministeriöllä. (Valtiovarainministeriö 2011 c.)

Oma terveys -palvelukokonaisuus

Hankkeen tavoitteena on tarjota käyttäjälle sähköisinä palveluina hänen oman terveyden ja hyvinvoinnin seuraamiseen mahdollistavia palveluja. Palvelukokonaisuus sisältää myös itsearvioinnin ja päätöksenteon sähköisiä palveluja. Palvelut antavat käyttäjälle mahdollisuuden ottaa vastuuta omaan hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Keskittämällä terveys-, sairaus- ja sosiaalialan tiedot saadaan päällekkäistä työtä vähennettyä. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa palvelukokonaisuuden esiselvitysvaiheesta, mutta mukana on myös kuntia ja kuntayhtymiä. (Valtiovarainministeriö 2011 d.)

Kansalaisten hyvinvointipalvelusuunnittelu

Kansalaisten hyvinvointipalvelusuunnittelu -kokonaisuuden avulla pyritään tarjoamaan asiakkaalle mahdollisuus etsiä sähköisesti hänelle parhaiten sopivat sosiaali- ja terveyspalvelut. Löytäessään haluamansa palvelut hän voi ryhtyä palveluiden käyttäjäksi. Tarkoituksena tehostaa asiakkaan hyvinvointipalveluprosessin suunnittelua, ohjausta sekä prosessin toteutusta. (Valtiovarainministeriö 2011 b.)

Kansalaisten hyvinvointipalvelusuunnittelu -kokonaisuudessa kehitetään sähköisiä työkaluja, jotka mahdollistavat tehokkaamman palvelujen ja resurssien kohdentamisen. Lisäksi kokonaisuus tarkoituksenmukaistaa hallinnollista työtä ja korvaa osittain sähköisillä palveluilla asiantuntijatyötä. Hankkeen toteuttamisen esiselvityksestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. (Valtiovarainministeriö 2011 b.)

9 DIGIUM ENTERPRISE

Digium Enterprise on suomalaisen Questback Oy:n kehittämä SaaS-pohjainen ohjelmisto eli ohjelmisto, jota myydään palveluna organisaatioille. Digiumia Enterprise ohjelmistoa käytetään luodessa selainpohjaisia kyselylomakkeita ihmisille, jotta esimerkiksi organisaatiot saisivat kyselyn avulla asiakkailtaan palautetta ja tietoa koskien yrityksen toimintaa. (Tietoviikko 2008.)

Kyselyn voi julkaista salatussa yhteydessä tai avoimessa yhteydessä käyttämällä ohjelmiston antamaa hyperlinkkiä, jota painamalla pääsee kyselyyn vastaamaan. Linkin voi sijoittaa esimerkiksi kotisivulle tai sen voi lähettää sähköpostilistalla oleville henkilöille. Ohjelmisto sisältää myös työkalut tekstiviestipohjaisen kyselyn luomiseen. Tekstiviestikyselyyn on merkittävä kyselyn vastaanottajien puhelinnumerot, jolloin vastaanottaja saa puhelimeensa kyselyn yksi kysymys kerrallaan. (Tietoviikko 2008.)

Digium Enterprise tekee automaattisesti kyselystä yhteenvedon ja luo tuloksia kuvaavat diagrammit automaattisesti. Tarkempaa analysointi varten Digium Enterprise sisältää tuen myös useille muille ohjelmille. Ohjelmiston keräämät tulokset voidaan tallentaa tietokoneelle eri muodoissa. Tulokset voi tallentaa esimerkiksi SPSS- tilastosovelluksen tunnistamaan muotoon, jolloin tuloksia voi käsitellä vapaasti SPSS- sovelluksessa.

10 EMPIRIA

Tutkimusta laadittaessa keskityttiin neljään eri osioon, jotka olivat saatekirje, kyselylomake, lomakkeen testaus ja tulosten analysointi. Näistä suurin osio oli tutkimuksen varsinaiset tutkimustulokset sisältävä analysointiosio. Saatekirjeellä, kyselylomakkeella sekä lomakkeen testaamisella varmistettiin kyselyn toimivuus ja riittävä vastausmäärä.

10.1 Saatekirje

Saatekirjeen (liite 1) tarkoituksena on motivoida ihmisiä vastaamaan toteutettavaan kyselyyn sekä valottaa vastaajille tutkimuksen taustat. Saate voi sisältää tiedot tutkimuksen toteuttajasta ja vastausajan. Saatteessa ilmoitetaan tavoitteet ja aihepiirit koskien tehtävää tutkimusta sekä korostetaan tutkimuksen merkitystä ja jokaisen vastauksen merkitystä. Saate sisältää myös tarvittavan ohjeistuksen kyselyyn vastaamiseksi. (Virtuaalimerkonomi. 2011.)

Kajaanille tehdyn tutkimuksen saatekirjeessä on asiakkaalle kerrottu sähköisen asioinnin tarkoituksesta. Saatteessa on pyritty selventämään vastaajalle esimerkin avulla, että sähköinen asiointi nopeuttaa sekä helpottaa käyttäjän asioimista palvelussa. Saatekirjeessä kerrottiin lisäksi Kajaanin kaupungin olemassa olevista sähköisistä palveluista. Saatteessa myös painotettiin, että sähköiset palvelut eivät korvaa olemassa olevia perinteisiä palveluja vaan ne toimivat perinteisten palvelujen vaihtoehtona. Saatteessa selvitettiin vastaajalle sähköisten palvelujen käyttömahdollisuudet eri laitteilla. Useat kaupunkilaiset kokenevat ainoana mahdollisuutena sähköiseen asiointiin tietokoneen omistamisen. Tästä syystä saatteessa oli hyvä mainita myös mobiilikäytön mahdollisuudesta sähköisessä asioinnissa.

Saate on itsessään jo tärkeä osa kyselyä, koska heikosti vastaamiseen motivoiva saateteksti voi vaikuttaa vastausten määrään heikentävästi, jolloin kyselyn tuloksen tulos ei välttämättä ole niin luotettava. Sen takia palkinnon arvonta vastaajien kesken voi mahdollistaa kattavamman kyselyn toteutumisen.

10.2 Lomake

Lomakkeen avulla pyritään selvittämään mitä palveluita asiakkaat käyttäisivät sähköisesti. Lomakkeella kysytään tutkimuksen kannalta oleelliset tiedot. Lomaketta luodessa on tärkeää säilyttää kyselyn pituus kohtuullisena, koska liian pitkä kyselylomake voi vaikuttaa heikentävästi haluun vastata kyselyyn. Lomakkeen ulkoasun täytyy olla selkeä ja rakenteen helppolukuinen. Sekava kyselyn rakenne voi sekoittaa vastaajan ja heikentää heidän osallistumista kyseeseen.

10.2.1 Lomakkeen sisältö ja rakenne

Lomake koostuu ensin kysyttävistä vastaajan taustatiedoista. Taustatietojen avulla voidaan vastauksia verrata esimerkiksi iän tai vastaajan koulutuksen perusteella. Taustatietoihin vastaaminen oli Kajaanin sähköisten palvelujen kehittämistä koskevassa kyselyssä vapaavalintaista, koska osa vastaajista ei välttämättä halua luovuttaa kyseisiä tietoja kyselyyn.

Ennen varsinaista palveluiden listausta kysytään lomakkeella miten tärkeänä vastaaja kokee sähköisen asioinnin ja onko hänellä mahdollisuus asioida sähköisesti kotoa käsin. Palvelut on listattu lomakkeelle aihepiireittäin, näin vastaajalle pyritään rajaamaan alue mihin kyseessä oleva palvelu sijoittuu. Asiakas vastaa lomakkeella kysymykseen ”käyttäisikö hän kyseistä palvelua sähköisesti?”. Jokaisella palvelulla on vastaus vaihtoehtona kyllä, ei ja ehkä. Vaihtoehtoilla rajataan vastaajan kiinnostusta palveluun ja sen tarvetta hänelle. Jokaisen palvelun jälkeen on myös kyseistä palvelua koskeva kenttä vapaata kommentointia varten, jossa vastaaja voi perustella tai tarkentaa vastaustaan esimerkiksi miksi hän ei käyttäisi palvelua sähköisesti. Jokaisella aihepiirillä on oma tekstikenttänsä, jonne vastaaja voi kirjoittaa mitä muita kyseisen aihepiirin palveluita hän käyttäisi. Tämä tekstikenttä on olennainen lomakkeella, koska sitä kautta voi avautua uusia mahdollisuuksia sähköisten palveluiden kehittämiseksi.

Kyselyn sisällön suunnittelu on toteutettu yhteistyössä Kajaanin kaupungin kanssa. Asiakkaalta kysyttävät tarvittavat taustatiedot toteutettiin Kajaanin tarpeiden mukaisesti. Kyselyssä kysytyt palvelut selvitettiin tutkimalla muilla kunnilla käytössä olevia sähköisiä palveluja ja

näistä palveluista otettiin kyselyyn sisällytettäväksi ne palvelut, jotka ovat ajankohtaisia Kajaanin sähköisten asiointipalveluiden kehittämiseksi.

Palveluluettelon jälkeen vastaajalta kysytään lomakkeessa onko hän käyttänyt jo olemassa olevia Kajaanin sähköisiä palveluja. Tässä tapauksessa palvelut olivat esiopetushakemus ja päivähoidtohakemus. Kyselyyn osallistujilla oli mahdollisuus osallistua arvontaan, joten lopuksi lomakkeella kysytään asiakkaan yhteystiedot mahdollista yhteydenottotarvetta varten.

10.2.2 Testaus

Kyselylomakkeen testaaminen on tärkeää, koska testissä voi tulla ilmi toiminnallisuuteen ja käytettävyyteen liittyviä asioita, jotka ovat lomakkeen laatijalta jääneet huomaamatta.

Kyselylomakkeen toimivuus testattiin ryhmällä opiskelijoita. Heidän tehtävänä oli kiinnittää huomiota kyselyn ulkoasuun, kysymysten muotoiluun ja testata kyselylomakkeen käytettävyys. Testituloksissa esille tulleet ongelmat, korjausehdotukset sekä testaajien mielipiteet analysoitiin ja lomaketta muutettiin annettujen ehdotusten pohjalta.

10.3 Analysointi

Analysointivaiheessa eli varsinaisessa tutkimusvaiheessa pitää ottaa huomioon vastausten jakautuminen. Vastausten jakautumisesta nähdään miten suuri määrä vastaajista uskoo käyttävänsä sähköisenä mitäkin palvelua. Lisäksi otetaan huomioon analysointivaiheessa saadut sanalliset vastaukset. Sanallisia vastauksia vertailemalla nähdään mihin suuntaan palvelua olisi hyvä lähteä toteuttamaan. Jos useampi vastaaja on kommentoinut tietyn palvelun toteuttamista samalla tavalla, niin se voisi olla varteenotettava kehityssuunta palvelulle. Tuloksiin voi vaikuttaa heikentävästi vastaukset, joita ei ole annettu tarkoituksenmukaisesti. Tällaisilla vastauksilla on kuitenkin vain pieni vaikutus, jos vastausten määrä on riittävä.

11 SÄHKÖISENASIOINNIN KYSELYN ANALYYSI

Sähköisen asioinnin kyselystä tiedotettiin Kajaanin facebook-sivuilla sekä Kajaanin kotisivuilla. Lisäksi kyselystä tiedotettiin Kajaanin Ammattikorkeakoulun opiskelijoille sähköpostitse. Kysely oli voimassa 1.12.2011 ja 24.12.2011 välisenä aikana. Kysely oli avoinna vastaajille yhteensä 24 päivää.

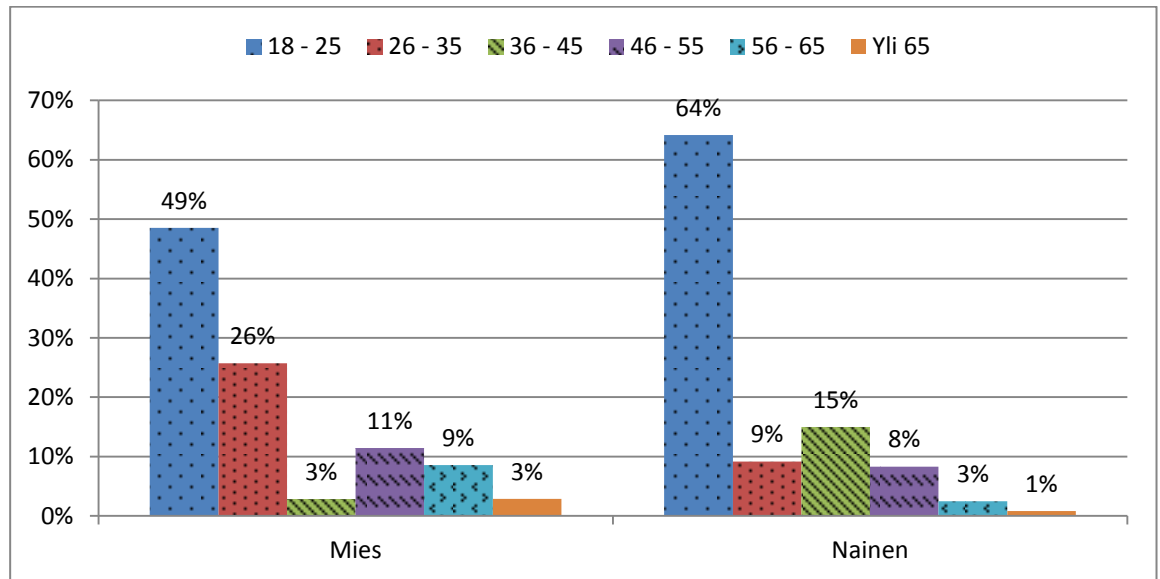
Kajaanin kaupungin sähköisten asiointipalvelujen kehittämisen kyselyn analysointi käsittää vastaajien taustatietojen analysoinnin ja palveluryhmien sekä palveluryhmiin kuuluvien yksittäisten palvelujen analysoinnin.

11.1 Tulosten jakautuminen

Kyselyyn vastanneita henkilöitä oli yhteensä 191 henkeä. Näistä henkilöstä naisten osuus oli 63 prosenttia ja miesten osuus 37 prosenttia. Määrällisesti kyselyyn osallistui 70 miestä ja 120 naista. Vastaajista yksi henkilö ei ilmoittanut sukupuoltaan.

11.1.1 Ikä- ja sukupuolijakauma

Ikä- ja sukupuolijakaumalla pyrittiin rajaamaan kyselyyn vastanneet henkilöt iän ja sukupuolen perusteella. Palveluiden sähköistämisen tarpeellisuutta tutkittaessa voidaan verrata tällöin sukupuolten välillä tai eri ikäryhmien välillä, jolloin saadaan käsitys minkä ikäiset ja minkä sukupuolen omaavat henkilöt uskovat käyttävänsä palvelua sähköisesti (kuvio 3).



Kuvio 3. Kyselyn ikä- ja sukupuolijakauma (n=190)

Kyselyyn ei osallistunut yhtään alle 18-vuotiasta henkilöä. Suurin osa vastanneista oli 18–25-vuotiaita, joiden osuus kaikista vastanneista on 58 prosenttia ja näistä 69 prosenttia oli naisia. Miehistä miltei puolet (49 %) ja naisista peräti 64 prosenttia oli 18 – 25-vuotiaita.

Toiseksi eniten vastaajia kuului ikäjakaumaan 26 – 35 vuotta, heidän osuutensa ollessa kaikista vastanneista 15 prosenttia. 26 – 35-vuotiaista vastanneista 62 prosenttia oli miehiä. Miehistä 26 – 35-vuotiaiden osuus oli 26 prosenttia. Naisista 26 – 35-vuotiaiden osuus oli 9 prosenttia.

36 – 45-vuotiaiden osuus kaikista vastanneista oli 11 prosenttia. Tähän ikäjakaumaan kuuluvista vastaajista 90 prosenttia oli naisia. Naisista 36 – 45-vuotiaiden osuus oli 15 prosentti ja vastaavasti 36 – 45-vuotiaiden osuus miehistä oli vain 3 prosenttia.

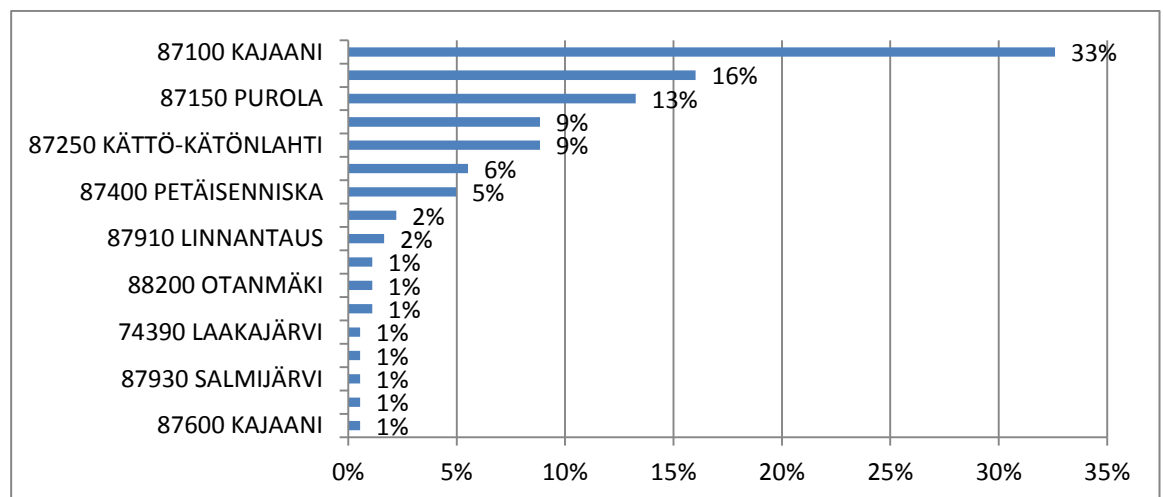
Yhdeksän prosenttia vastanneista oli 46 – 55-vuotiaita. Näistä 46 – 55-vuotiaista kyselyyn vastanneista 56 prosenttia oli naisia. 46 – 55-vuotiaiden osuus miehistä oli 11 prosenttia ja naisista 8 prosenttia.

56–65-vuotiaiden osuus vastanneista oli 5 prosenttia joista 67 prosenttia oli miehiä. 56 – 65-vuotiaiden osuus miehistä oli 9 prosenttia ja naisista 3 prosenttia. Loput kaksi prosenttia vas-

taajista kuuluu ikäjakaumaan yli 65-vuotiaat. Yli 65-vuotiaista 67 prosenttia oli miehiä. Yli 65-vuotiaiden osuus miehistä oli 3 prosenttia ja naisista 1 prosentti.

11.1.2 Asuinalue

Kyselyssä asuinalue selvitettiin postinumeron perusteella (kuvio 4). Kyselylomakkeella asuin- aluetta kysyttäessä pyrittiin selvittämään, kuinka suuri osa vastaajista asuu esimerkiksi kau- pungin keskustassa tai lähellä keskustaa. Tällöin saadaan arvio myös maaseutualueella tai kauempana keskustasta asuvien henkilöiden määrästä. Asuinalueita verratessa palvelutarpei- siin voidaan päätellä esimerkiksi keskustassa tai kauempana asuvien henkilöiden tarpeet säh- köistettävistä palveluista.

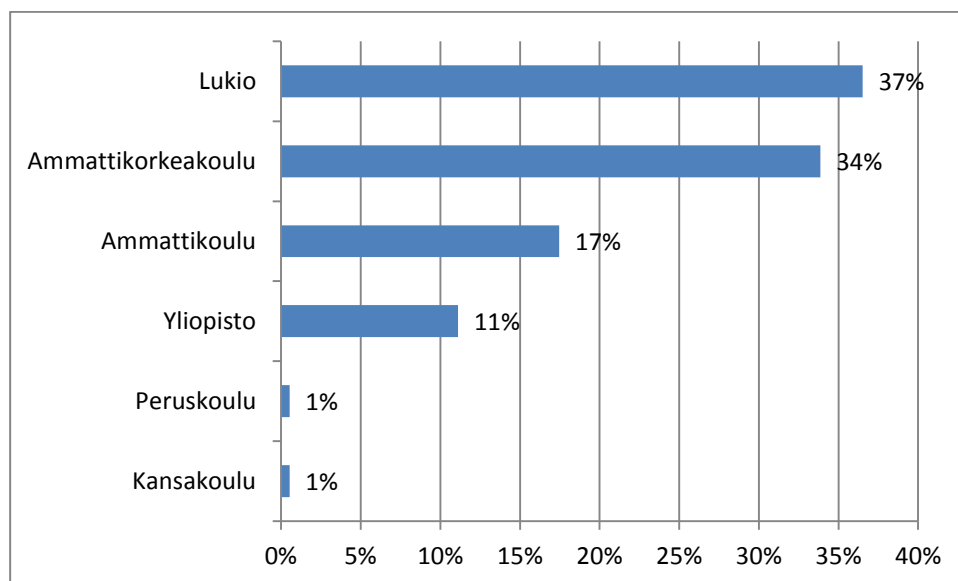


Kuvio 4. Vastausten jakautuminen asuinalueittain (n=181)

Kyselyyn vastanneista 181 henkilöä ilmoitti kyselyssä asuinalueensa ja kymmenen henkilöä jätti ilmoittamatta. Kolme suurinta aluetta kyselyyn osanottajamääriltään oli alueet 87100, 87700 ja 87150. Näistä henkilöistä suurin osa koostuu 87100 alueella asuvista. 87100-alueella asuvien määrä kaikista vastanneista oli 33 prosenttia. Seuraavaksi eniten vastanneita oli 87700-alueelta. Kaikista vastanneista heidän osuus oli 16 prosenttia. Kolmanneksi eniten vastanneita oli 87150-alueelta heidän osuuden ollessa kaikista vastanneista 13 prosenttia. Näiden kolmen alueen osuus kaikista vastaajista oli yhteensä 62 prosenttia.

11.1.3 Koulutus

Kyselyssä haluttiin huomioida kyselyyn vastanneiden henkilöiden korkein koulutus. Valittavia vaihtoehtoja olivat kansakoulu, peruskoulu, ammattikoulu, lukio, ammattikorkeakoulu ja yliopisto. Koulutustietonsa 191:stä kyselyyn vastanneesta ilmoitti 189 henkilöä. Kyselyssä kävi ilmi, että suurin osa kyselyyn vastanneista oli lukion käyneitä ja toiseksi suurin osa ammattikorkeakoulun käyneitä (kuvio 5).



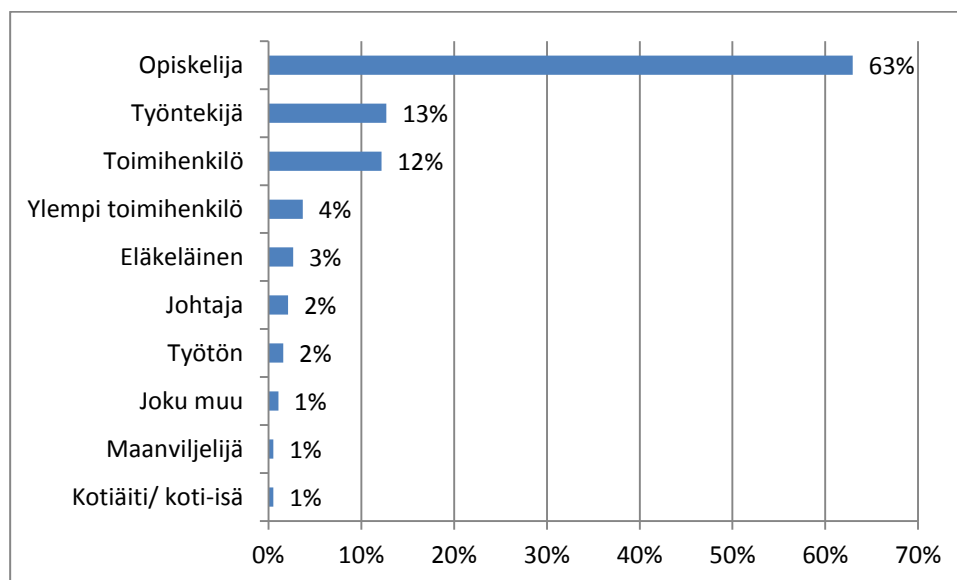
Kuvio 5. Vastausten jakautuminen korkeimman koulutuksen perusteella (n=189)

Vastaajista 71 prosenttia koostuu lukion ja ammattikorkeakoulun käyneistä henkilöistä. Lukion käyneiden osuus kaikista vastanneista oli 37 prosenttia ja ammattikorkeakoulun käyneiden osuus kaikista vastanneista oli 34 prosenttia. Kolmanneksi eniten vastaajia oli ammattikoulun käyneitä joita oli 17 prosenttia. Yliopiston käyneitä oli 11 prosenttia kaikista vastanneista. Kyselyyn vastanneista kansakoulun ja peruskoulun käyneitä oli kumpiakin prosentti.

11.1.4 Ammatti tai asema

Kyselyssä haluttiin selvittää kyselyyn vastanneiden nykyinen tilanne työelämässä. Selvittämällä kyselyyn vastanneiden nykyinen ammatti tai asema pyrittiin kuvaamaan palveluiden säh-

köistämisen tarvetta tietyn ammatin tai aseman omaavalle henkilölle. Kaikista 191 vastanneesta nykyisen ammattinsa tai asemansa ilmoitti 189 henkilöä. (Kuvio 6)



Kuvio 6. Vastausten jakautuminen ammatin ja aseman perusteella. (n=189)

Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli opiskelijoita. Opiskelijoiden osuus kaikista 189:stä ammattinsa tai asemansa ilmoittaneista oli 63 prosenttia. Opiskelijoiden suureen määrään vaikuttanee oleellisesti sähköpostitiedottaminen Kajaanin Ammattikorkeakoulun oppilaille.

Toiseksi eniten oli työntekijän asemassa työskenteleviä henkilöitä. Työntekijän asemassa olevia oli 13 prosenttia vastanneista. Kolmanneksi suurin osa vastaajista koostui toimihenkilöistä. Toimihenkilöiden osuus vastanneista oli 12 prosenttia.

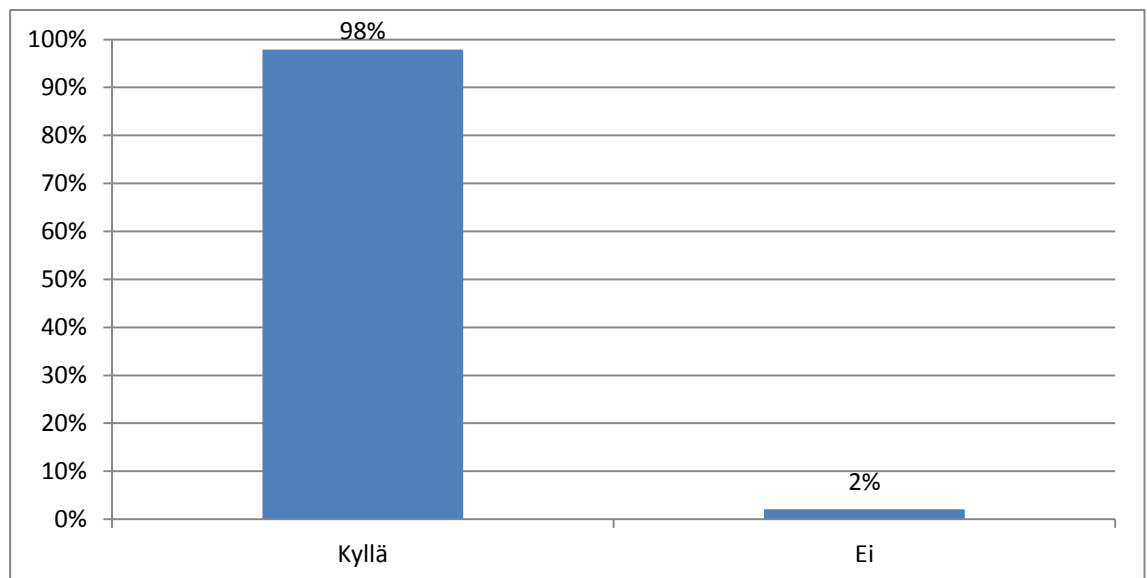
Ammateista ja asemista eläkeläinen (3 prosenttia), johtaja (2 prosenttia), kotiäiti/koti-isä (1 prosentti), maanviljelijä (1 prosentti), työtön (2 prosenttia), ylempi toimihenkilö (4 prosenttia) vei yhteensä 11 prosenttia kaikista vastanneista. 1 prosentti vastanneista vastasi vaihtoehdon joku muu.

11.2 Sähköisten palveluiden tulokset

Kyselyyn vastanneet ovat kiinnostuneita sähköisen asioinnin mahdollisuudesta lisämahdollisuutena perinteisen asioinnin rinnalla. Heidän mielipiteiden joukosta nousi selvästi esille, että sähköisen asioinnin lisäksi mahdollisuus asian hoitamiseen perinteisesti on myös oltava. Mielipiteistä kävi ilmi, että osa vastanneista hoitaisi erilaiset sopimukset ja talouteen liittyvät asiat mieluiten henkilökohtaisesti paikan päällä. Erityisesti suurempaa harkintaa vaativat asiat voisi olla selkeämpää käydä läpi henkilökohtaisesti paikan päällä. Vastauksista päätellen sähköisen asioinnin ohessa myös perinteiset paperiset lomakkeet olisi säilytettävä.

11.2.1 Kyselyyn vastanneiden mahdollisuus sähköiseen asiointiin

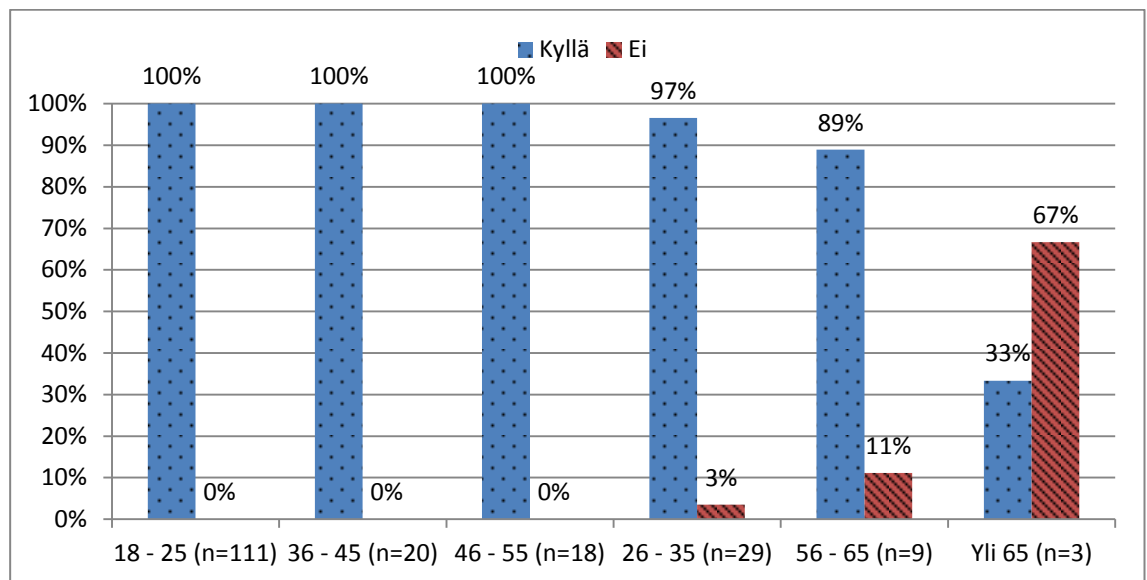
Valtaosalla vastanneista on mahdollisuus sähköiseen asiointiin kotoa käsin. Ainoastaan kaksi prosenttia vastanneista vastasi kieltävästi. Näin ollen sähköisen asioinnin toteuttamisen mahdollisuudet ovat hyvät tulevien palveluiden käyttäjien valmiuden osalta. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Onko teillä mahdollisuus asioida sähköisesti kotoa käsin? (n=191)

Tarkastellessa eri ikäryhmien valmiutta asioida sähköisesti kotoa käsin voidaan todeta, että nuorten ja keski-ikäisten asiakaskunnan valmius sähköiseen asiointiin on parempi, kuin vart-

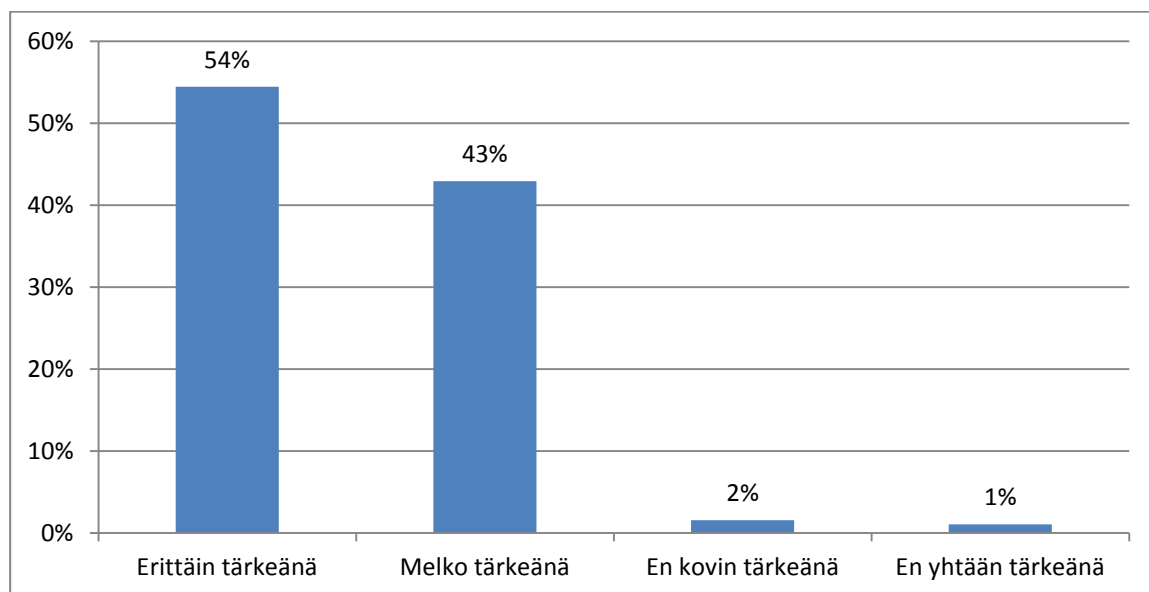
tuneemman asiakaskunnan. Vastaajista kaikilla 18- ja 55-vuotiailla on kotona mahdollisuus sähköiseen asiointiin, mutta yli 65-vuotiaista vain kolmasosalla on mahdollisuus asioida kotoa käsin sähköisesti. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Sähköisen asioinnin mahdollisuus kotoa käsin ikäryhmittäin (n=191)

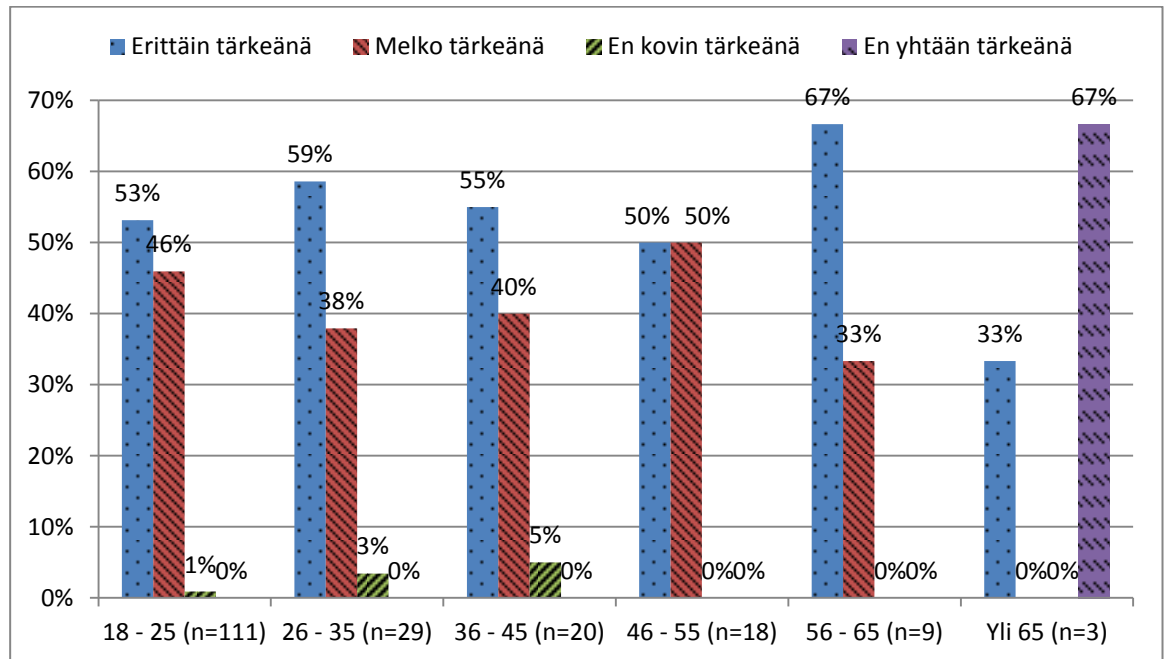
11.2.2 Sähköisen asioinnin mahdollisuuden tärkeys.

Kyselyyn osallistuneilta kysyttiin kuinka tärkeänä he kokevat mahdollisuuden perinteisen asioinnin ohessa sähköiseen asiointiin. Yli puolet vastanneista (54 %) piti sähköisen asioinnin mahdollisuutta erittäin tärkeänä ja 43 prosenttia melko tärkeänä. Tuloksesta voidaan päätellä, että tarvetta sähköiselle asioinnille lienee melko paljon. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Kuinka tärkeänä koette mahdollisuuden sähköiseen asiointiin? (n=191)

Vastausten jakautumista ikäryhmittäin voidaan todeta, että suurin osa 18- 65-vuotiaista vastanneista pitää sähköisen asioinnin mahdollisuutta erittäin tärkeänä tai melko tärkeänä. Yli 65-vuotiaista kaksi kolmasosaa ei pidä sähköisen asioinnin mahdollisuutta yhtään tärkeänä ja yksi kolmas osa yli 65-vuotiaista erittäin tärkeänä. Pääosin suhtautuminen sähköisen asioinnin mahdollisuuteen on myönteistä. Ikäryhmistä sähköisen asioinnin mahdollisuutta erittäin tärkeänä eniten pitävät 56 - 65-vuotiaat vastaajat. Kuviosta 10 käy ilmi, että sähköisen asiointipalvelujen potentiaalinen käyttäjäkunta on erittäin laaja.

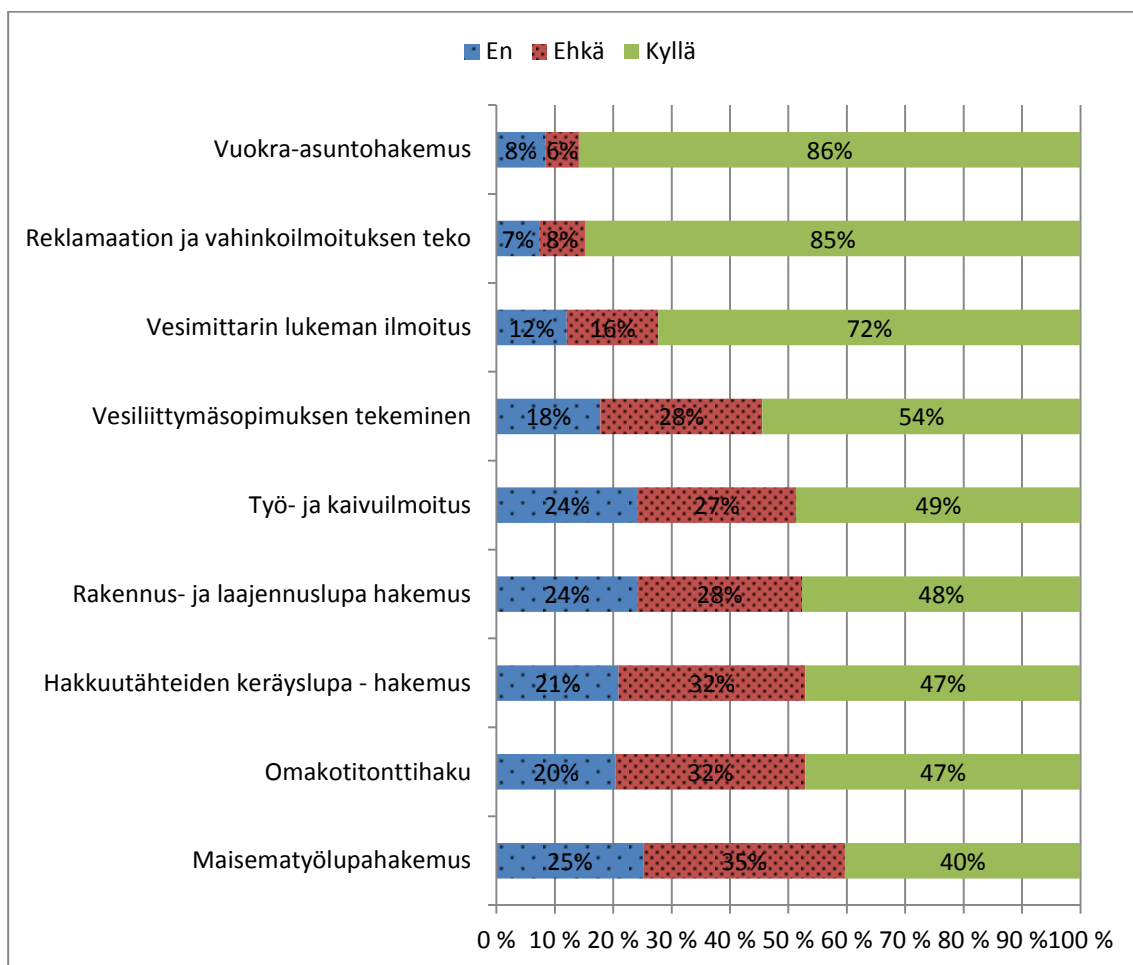


Kuvio 10. Sähköisen asioinnin mahdollisuuden tärkeys ikäryhmittäin. (n=191)

11.2.3 Asuminen, rakentaminen ja ympäristö

Vastanneiden kommentteista kävi ilmi, että osa olisi asumisen, rakentamisen ja ympäristön palveluita valmis käyttämään jos heillä olisi tarvetta siihen. Samoin kävi myös ilmi, että tulevaisuudessa kyseisten palveluiden käyttö olisi ajankohtaista.

Kyselyyn vastanneilta kysyttiin mitä muita palveluja he toivoisivat sähköisesti mahdollistettavan liittyen asumiseen, rakentamiseen ja ympäristöön. Näistä vastauksista nousi esille, että kyselyssä ilmoitettujen palvelujen lisäksi he toivoisivat sähköistä palvelua, joka avulla he voisivat tilata tien tai liittymän avauksen lumesta.



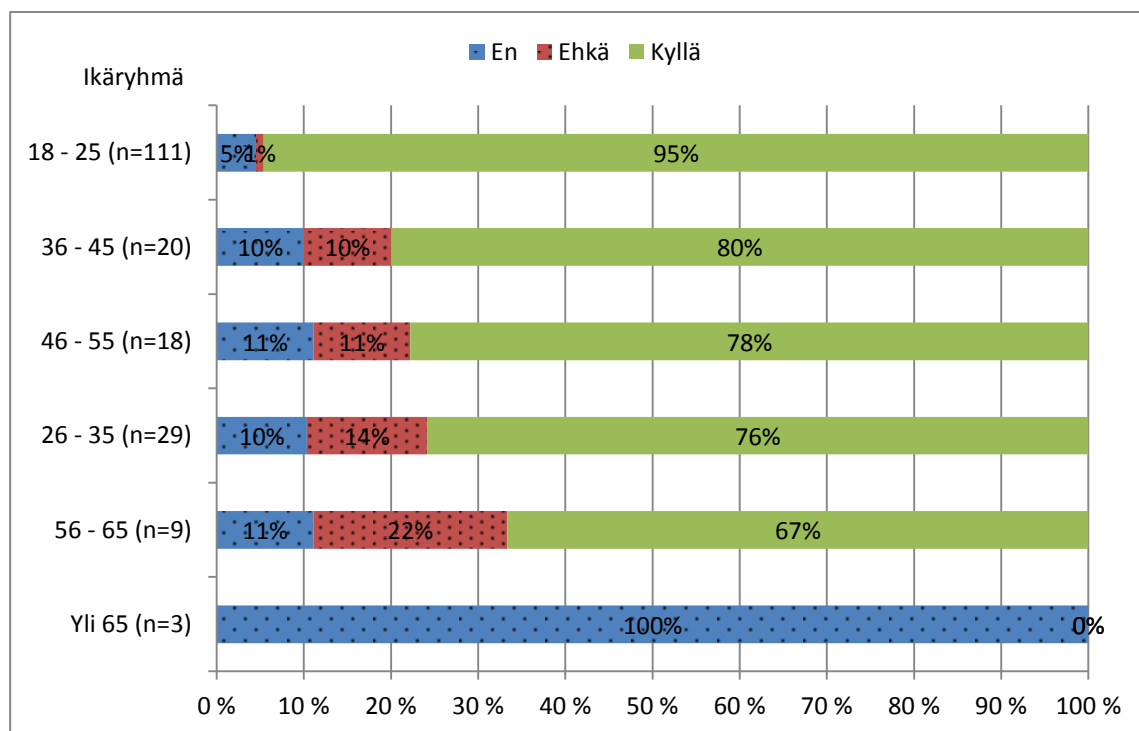
Kuvio 11. Mitä asumiseen, rakentamiseen ja ympäristöön liittyviä palveluja käyttäisit sähköisesti? (n=191)

Kuviota 11 tarkastellessa voidaan todeta, että asumisen, rakentamisen ja ympäristön palveluista suurin kiinnostus ja käyttötarve sähköiselle asiointille ovat vuokra-asuntohakemuksella, reklamaation ja vahinkoilmoituksen tekemisellä ja vesimittarin lukeman ilmoittamisella. Lisäksi yli puolet (54 %) vastanneista tekisi myös vesiliittymäsopimuksen sähköisesti. Vuokra-asuntohakemusta ei varmasti tekisi sähköisesti vain kahdeksan prosenttia ja ainoastaan seitsemän prosenttia vastanneista ei käyttäisi sähköistä reklamaatio tai vahingonkorvausta.

Vuokra-asuntohakemus

Kun tarkastellaan kyselyyn vastanneiden kiinnostusta sähköiseen vuokra-asuntohakemukseen niin kuviosta 12 käy ilmi, että suhteellisesti kiinnostuneimpia kyseisestä sähköisestä palvelusta on 18 - 25-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvat henkilöt. Peräti 95 prosenttia 18 - 25-vuotiaista vastaajista käyttäisi kyseistä palvelua sähköisesti. Tulos voisi osaksi johtua siitä, että osa nuorista henkilöistä on vielä elämäntilanteessa jolloin vuokra-asunto on ajankohtainen. 25-vuotiaista ja sitä vanhemmilla henkilöillä voi osalla olla jo omakotitalo, tai sen harkinta ajankohtainen.

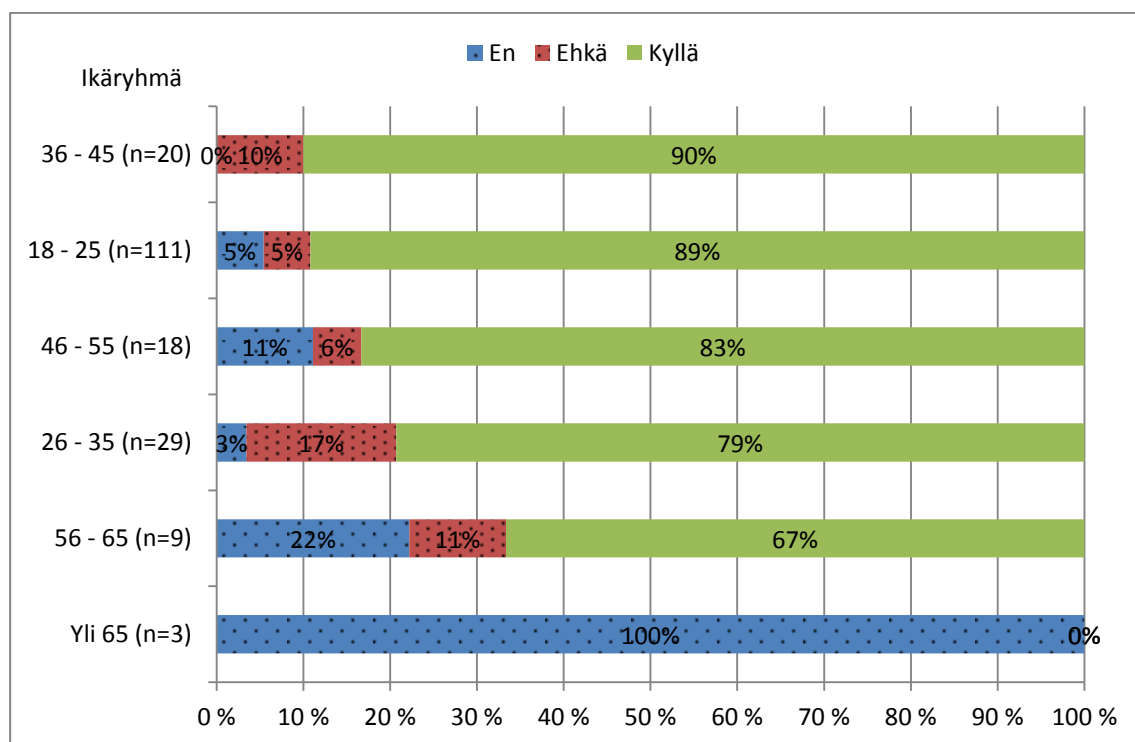
Avoimista vastauksista sähköistä vuokra-asuntohakemusta koskien kävi ilmi, että vastaajien mielestä vuokra-asuntoa etsiessä sähköinen palvelu on hyödyllinen. Eräissä vastauksessa kumminkin todettiin, että toimistolla asioidessa vuokra-asunnon hakija voi ilmaista toivomuksensa paremmin ja samalla voi saada tietoon mahdollisesti vapautuvia asuntoja.



Kuvio 12. Kiinnostus sähköiseen vuokra-asuntohakemukseen iän mukaan.

Reklamaation ja vahinkoilmoituksen teko

Kuviota 13 tarkastellessa voidaan todeta, että kyselyyn vastanneista 36 - 45-vuotiaat ovat suhteellisesti eniten kiinnostuneita sähköisestä reklamaatiosta tai vahingonkorvausilmoituksesta. Heistä 90 prosenttia varmasti käyttäisi kyseistä sähköistä palvelua ja loput 10 prosenttia mahdollisesti käyttäisi palvelua sähköisesti. Yli 26-vuotiaiden kiinnostukseen sähköistä reklamaatiota tai vahingonkorvausilmoitusta vaikuttanee osaksi heidän nykyinen asumismuutonsa, jolloin heillä voi olla esimerkiksi oma tontti ja omakotitalo. Eräässä kyseistä sähköistä palvelua koskevassa kirjallisessa vastauksessa todettiin, että palvelun avulla kaupunkilainen voisi saada tietoa millaisiin tapauksiin hän voi hakea korvausta.

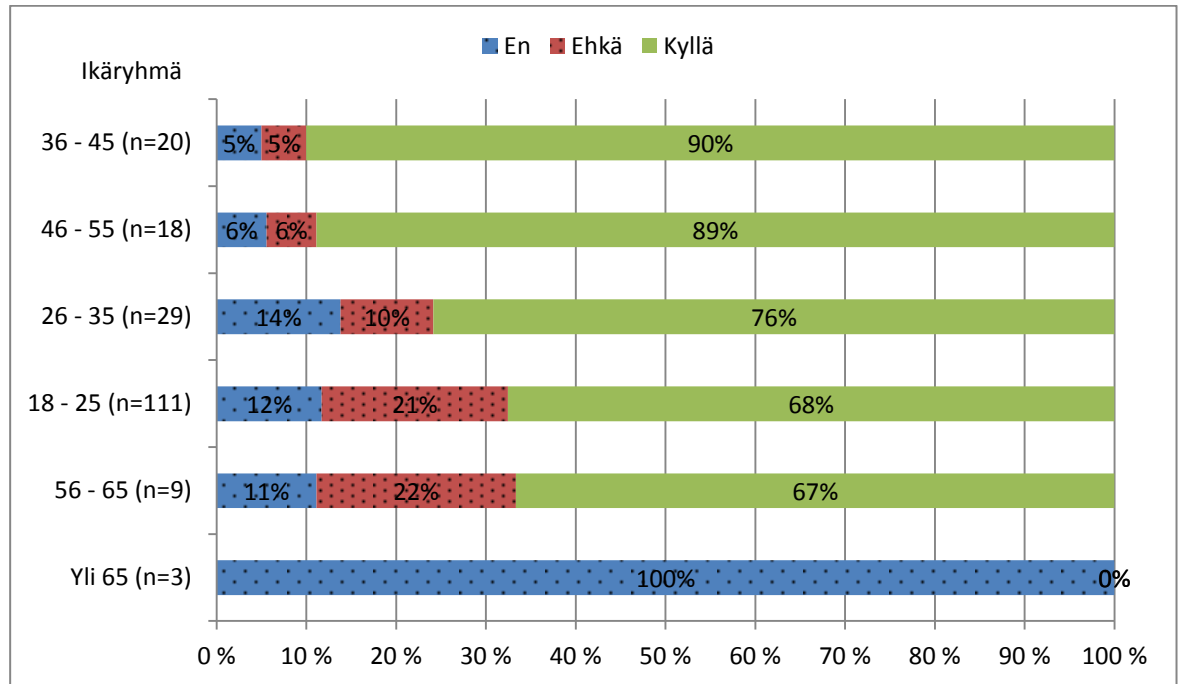


Kuvio 13. Kiinnostus sähköiseen reklamaatioon ja vahinkoilmoituksen tekemiseen iän mukaan.

Vesimittarin lukeman ilmoitus

Suhteellisesti eniten kiinnostusta mahdollisuuteen ilmoittaa vesimittarinlukema sähköisesti osoitti ikäryhmään 36 - 45-vuotiaat ja 46 - 55-vuotiaat kuuluneet vastaajat (kuvio 14). 36 - 45-vuotiaiden ikäryhmästä vain viisi prosenttia ja 46 - 55-vuotiasta vastanneista kuusi pro-

senttia ei ilmoittaisi vesimittarin lukemaa sähköisesti. Heikointa kiinnostusta palvelua kohtaan osoitti yli 65-vuotiaat (0 %) ja 56 - 65-vuotiaat (67 %) sekä 18 - 25-vuotiaat (68 %). Avoimista vastauksia kyseistä palvelua koskien kävi ilmi, että jos palvelulle olisi tarvetta, olisi sen käyttäminen aiheellista.

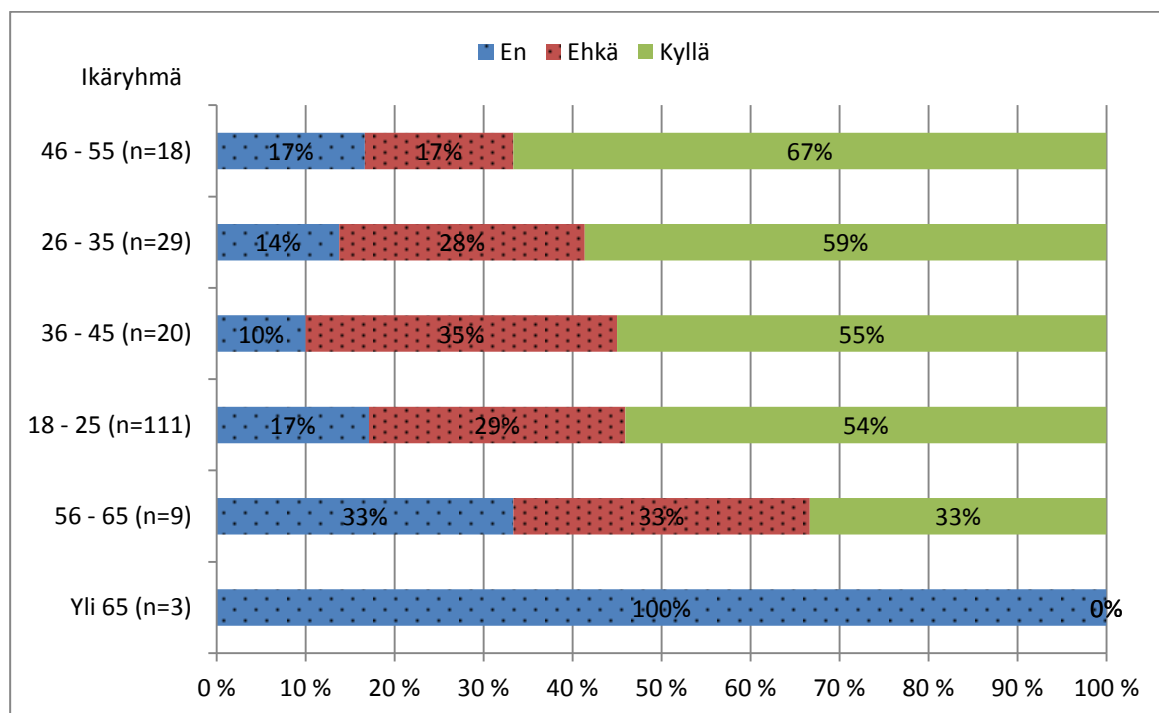


Kuvio 14. Kiinnostus sähköiseen vesimittarilukeman ilmoittamiseen.

Vesiliittymäsopimuksen tekeminen

Kuviosta 15 käy ilmi, että vesiliittymäsopimuksen tekemisestä sähköisesti on keskimääräisesti kiinnostuneita hieman yli puolet vastaajista. Suhteellisesti eniten palvelua varmasti käyttäviä on 46 - 55-vuotiaiden ikäryhmässä, sillä heistä 67 prosenttia uskoo tekevänsä vesiliittymäsopimuksen sähköisesti. Toisaalta, kun lasketaan myös palvelua mahdollisesti käyttävät henkilöt mukaan, suurimmaksi ryhmäksi nousee 36 - 45-vuotiaat. 36 - 45-vuotiaista vain 55 prosenttia uskoo varmasti tekevänsä vesiliittymäsopimuksen sähköisesti, mutta peräti 35 prosenttia uskoo mahdollisesti käyttävänsä palvelua. Toiseksi eniten palvelua varmasti tai mahdollisesti käyttäviä koostuu 26 - 35-vuotiaista henkilöistä. 26 - 35-vuotiaista 59 prosenttia uskoo käyttävänsä varmasti palvelua sähköisenä ja 28 % prosenttia kokee sen mahdolliseksi.

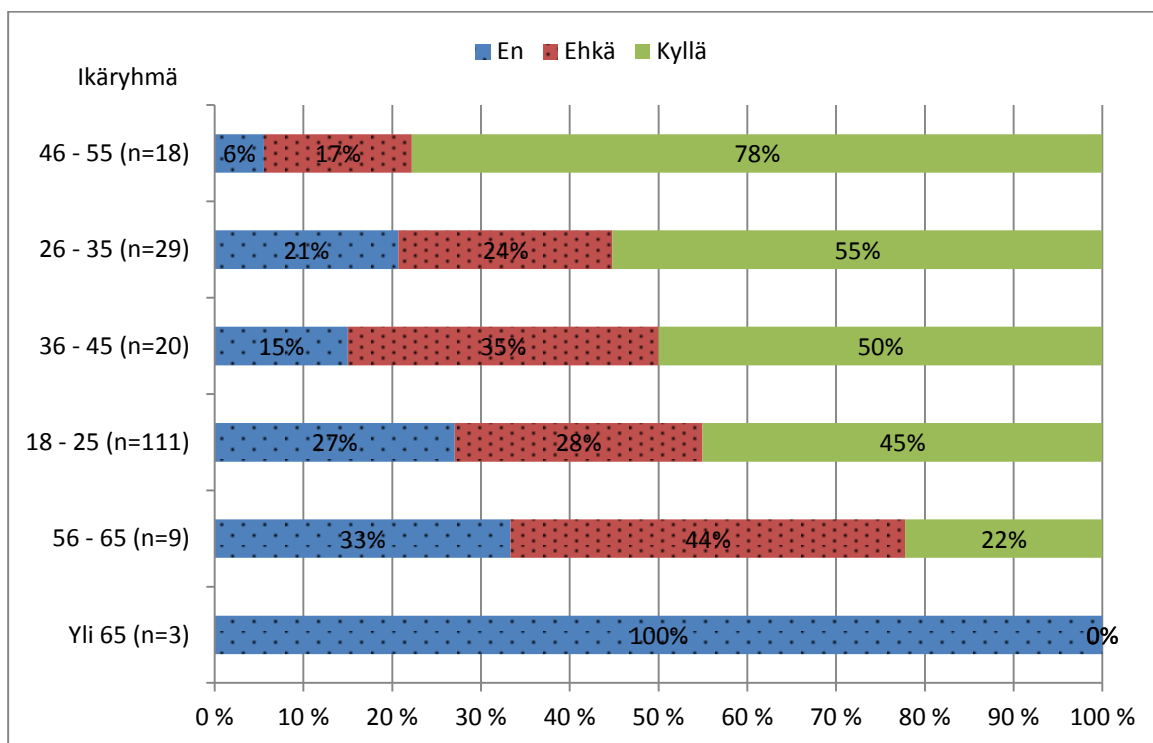
Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, että mielellään vastaajat asioisivat myös henkilökohtaisesti toimistolla. Eräässä vastauksessa kyselyyn osallistuja totesi, että hän kävisi toimistolla henkilökohtaisesti jos hänellä olisi muutakin asiaa. Mutta jos sopimuksen voisi tehdä pelkästään lomakkeella, niin silloin sähköinen asiointi olisi mahdollista.



Kuvio 15. Kiinnostus sähköisen vesiliittymäsopimuksen tekemiseen.

Työ- ja kaivu ilmoitus

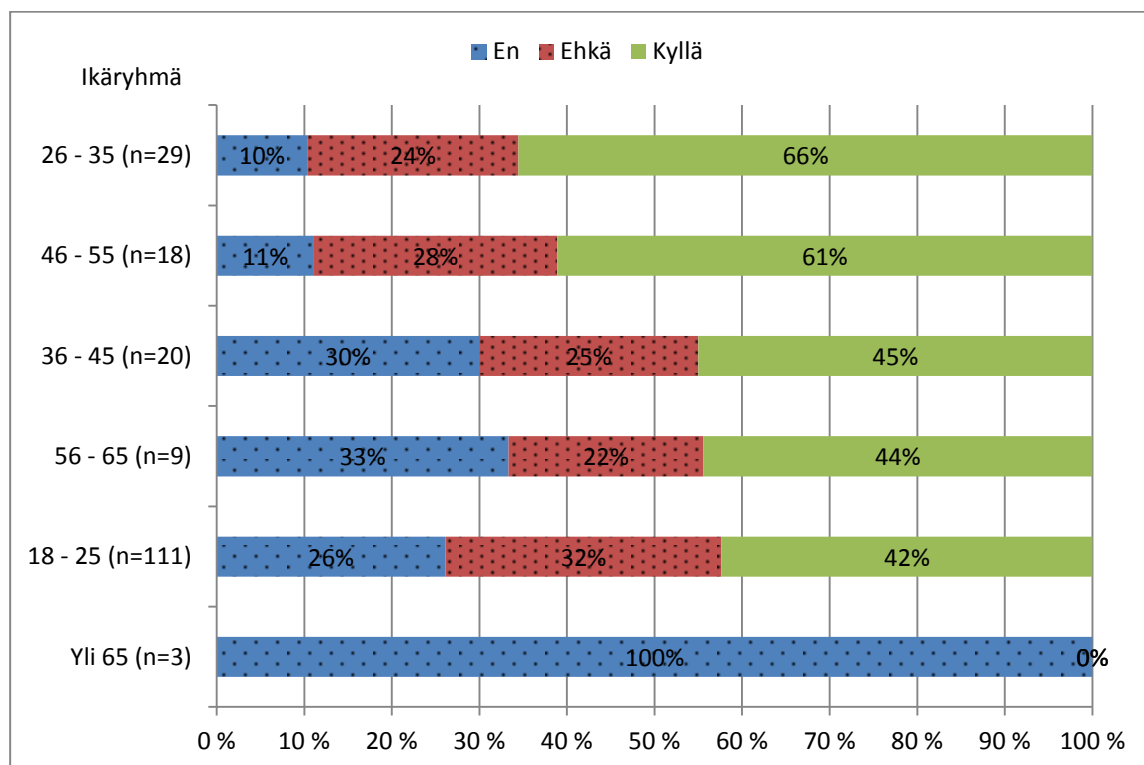
Kuviosta 16 voidaan todeta, että suhteellisesti suurinta kiinnostusta sähköinen työ- ja kaivu ilmoitus herätti 46 - 55-vuotiaissa. Heistä vain kuusi prosenttia ei varmasti käyttäisi palvelua sähköisesti. Suhteellisesti vähiten kiinnostusta palvelua kohtaan osoittivat yli 65-vuotiaat (0 %), 56 - 65-vuotiaat ja 18 - 25-vuotiaat (45 %). Alle 25-vuotiaille ei välttämättä palvelu olekaan vielä ajankohtainen. Avoimissa vastauksissa kävikin ilmi, että palvelua voisi käyttää tulevaisuudessa tai jos siihen olisi tarve. Kokonaisuutta tarkastellessa voidaan todeta, että suurin kiinnostus palveluun on 26 - 55-vuotiailla. 26 - 35-vuotiailla voi olla mahdollisesti enemmän asumiseen liittyviä projekteja, joihin työ- tai kaivu ilmoituksen tekemistä tarvitaan.



Kuvio 16. Kiinnostus sähköisen työ- ja kaivu ilmoituksen tekemiseen.

Rakennus- ja laajennuslupahakemus

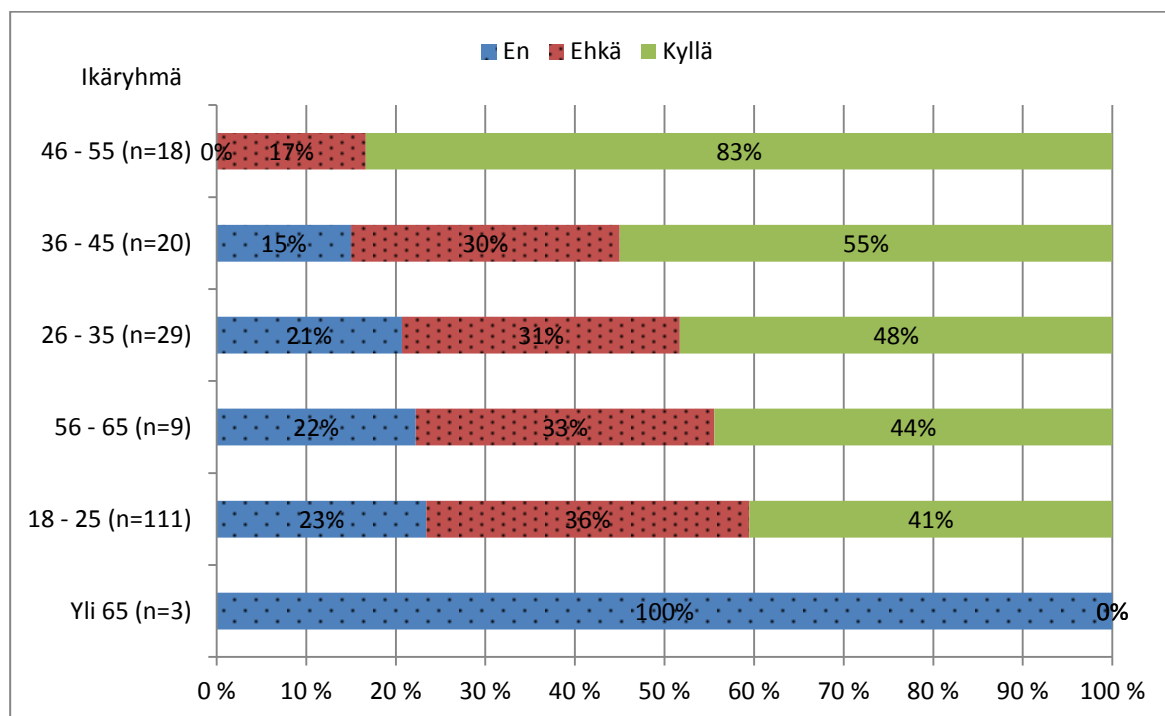
Kuten työ- ja kaivu ilmoituksessakin, myös sähköisestä rakennus- ja laajennuslupahakemuksesta kiinnostuneimpia ovat 26 - 35-vuotiaat sekä 46 - 55-vuotiaat, tosin 36 - 45-vuotiaista palvelua hakemuksen sähköisesti varmuudella tekisi vain 45 prosenttia (kuvio 17). Kokonaisuutta tarkastellessa 26 - 35-vuotiaista varmasti tai mahdollisesti hakemuksen sähköisesti tekisi 90 prosenttia. 46 - 55-vuotiaista sähköisen rakennus- tai laajennuslupahakemuksen mahdollisesti tai varmasti tekisi sähköisesti 89 prosenttia. Kolmanneksi eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä ovat 18 - 25-vuotiaat. Heistä sähköistä palvelua mahdollisesti tai varmasti käyttävien osuus on 74 prosenttia. Avoimissa vastauksissa esille nousi, että jos palveluun olisi tarvetta, niin sen käyttö sähköisesti olisi mahdollista. Lisäksi uskotaan myös asiointiin käyden henkilökohtaisesti paikanpäällä tekemässä hakemus.



Kuvio 17. Kiinnostus sähköisen rakennus- tai laajennuslupahakemuksen tekemiseen.

Hakkuutähteiden keräyslupahakemus

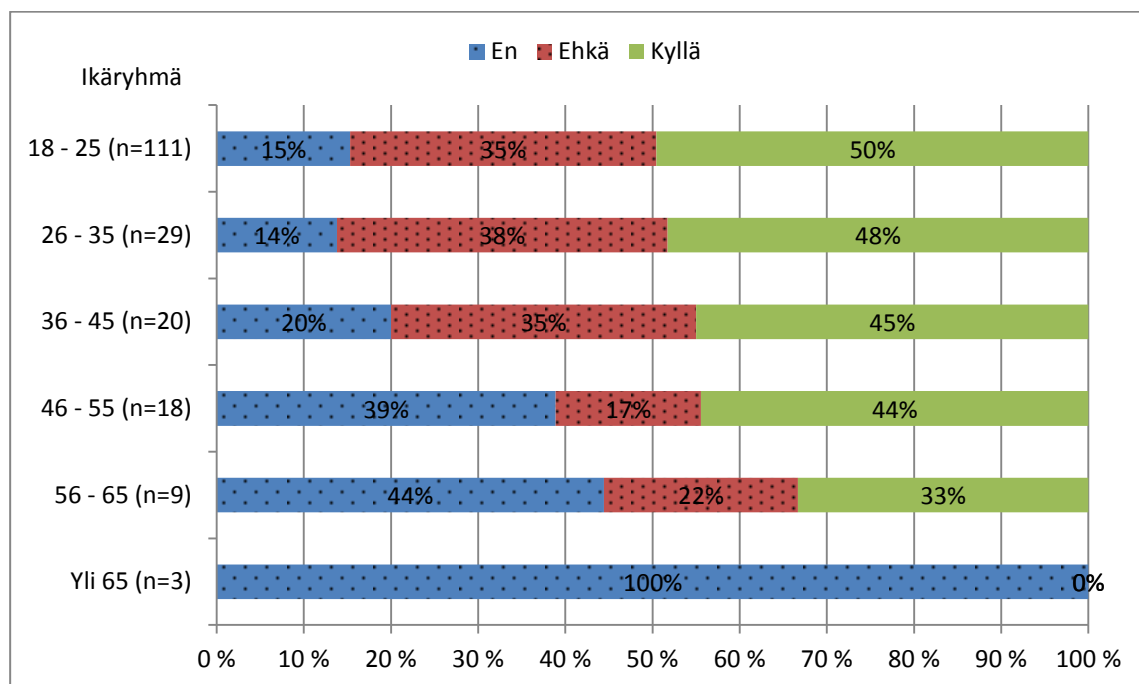
Suhteellisesti eniten sähköistä hakkuutähteiden keräyslupahakemusta käyttäisi 46 - 55-vuotiaat (kuvio 18). Heistä hakemuksen sähköisesti tekisi varmasti 83 prosenttia ja mahdollisesti 17 prosenttia. Seuraavasti eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä on 36 - 45-vuotiaissa joista palvelua sähköisesti varmasti käyttäisi 55 prosenttia. 26 - 35-vuotiaista hakemuksen sähköisesti tekisi 48 prosenttia. 26 - 55-vuotiaiden kiinnostus palvelua kohtaan on suurinta, koska heidän asumistilanne voi olla sellainen, että hakkuutähteiden kerääminen esimerkiksi omakotitalon lämmitystä varten on ajankohtaista. Osa nuoremmista kyselyyn vastanneista saattaa asua vielä vuokralla asunnoissa, joissa ei ole puulämmitystä. Avoimista vastauksista käykin ilmi, että eräs vastaajista voisi käyttää palvelua jos olisi tarvetta ja toinen vastaajista totesi, ettei hakemus ole ajankohtainen.



Kuvio 18. Kiinnostus sähköisen hakkuutähteiden keräyslupahakemuksen tekemiseen.

Omakotitonttihakuk

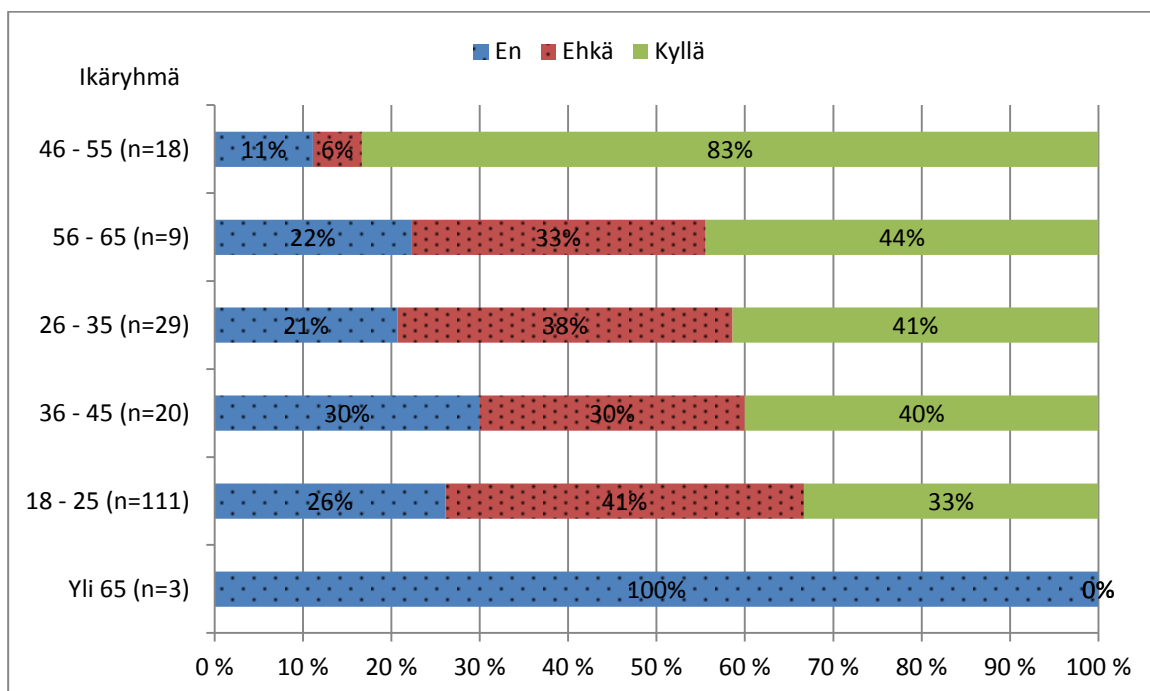
Kuviosta 19 selviää, että keskimääräisesti sähköistä omakotitonttihakua varmasti käyttävien henkilöiden osuus jää alle puoleen. Yleisesti palvelusta kiinnostuneimpia ovat 18 - 45-vuotiaat. Suhteellisesti eniten varmasti palvelua käyttäisi 18 - 25-vuotiaat (50 %). 26 - 35-vuotiaista palvelua mahdollisesti tai varmasti käyttäisi 86 prosenttia, tästä palvelua varmasti käyttävien osuus on 48 prosenttia. Avoimista vastauksista omakotitonttihakua koskien kävi useasti ilmi, että palvelun käyttö olisi mahdollista jos olisi tarvetta kyseiselle palvelulle. Osa ilmoitti, että käyttäisi palvelua tulevaisuudessa.



Kuvio 19. Kiinnostus sähköiseen omakotitonttihakuun.

Maisematyölupahakemus

Yleisesti vähiten kiinnostusta herättänyttä palvelua, sähköisestä maisematyölupahakemuksesta suhteellisesti eniten käyttäisi 46 - 55-vuotiaat (kuvio 20). 45 - 55-vuotiaista palvelua varmasti käyttäisi peräti 83 prosenttia, kun seuraavaksi eniten varmasti palvelua käyttäisi 56 - 65-vuotiaat osuuden jäädessä vain 44 prosenttiin. Kuviosta 20 voidaan todeta, että otettaessa palvelua mahdollisesti käyttävät huomioon, potentiaalisten palvelun käyttäjien ero ikäryhmien välillä kaventuu huomattavasti. Avoimissa vastauksissa suositettiin myös henkilökohtaista asiointia hakemusta koskien.



Kuvio 20. Kiinnostus sähköisen maisematyöluupahakemuksen tekemiseen.

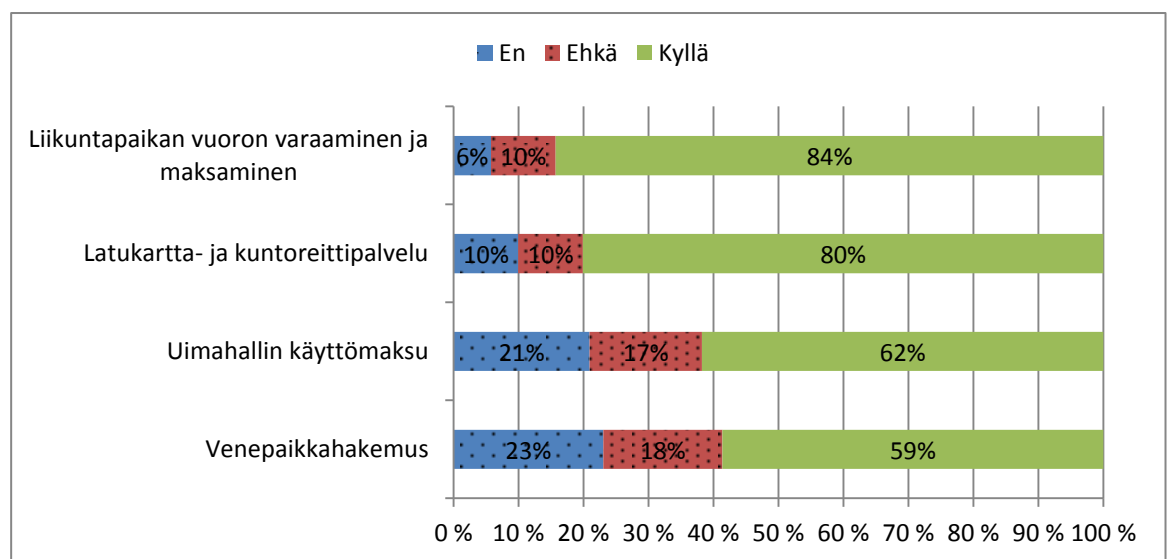
11.2.4 Liikunta ja vapaa-aika

Kuviota 21 tarkastellessa todetaan, että suurin kiinnostus liikunta ja vapaa-ajan palveluista kohdistuu sähköiseen liikuntapaikan vuoron varaamiseen ja sen maksamiseen sekä sähköiseen latukartta- ja kuntoreittipalveluun. Näistä kahdesta suhteellisesti eniten mielestään varmoja käyttäjiä on sähköisellä liikuntapaikan vuoron varaamisella ja maksamisella (84 %). Myös kokonaisuutta tarkastellessa kyseisen palvelun potentiaalisten käyttäjien osuus on suurin, sillä 94 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua mahdollisesti tai varmuudella sähköisesti.

Kommenteista kävi ilmi, että osa vastanneista haluaisi liikuntapaikkojen ja liikuntavuorojen varauksen hoitaa sähköisesti, mutta maksu olisi helpompaa suorittaa paikan päällä. Muun muassa eräs vastaajista kommentoi liikuntapaikkojen sähköistä varausta seuraavasti: *”Jos tarpeeksi tietoja sähköisesti, toisaalta jos avain pitää hakea tai muuta niin voi maksaa samalla.”*. Muita vastaavia kommentteja liikuntapaikkojen sähköiseen varaamiseen liittyen: *”vuoron voin varata netistä, mutta maksaminen kuulostaa monimutkaiselta. Tuntuisi helpommalta maksaa paikan päällä.”*

sekä uimahallin käyttömaksuun liittyen: ”*kuulostaa monimutkaiselta, helpompi maksaa paikan päällä.*”

Vastanneilta kysyttiin mitä muita liikunta- ja vapaa-ajanpalveluja he haluaisivat sähköisessä muodossa. Vastauksista nousi esille toiveita erilaisten liikuntareittien palveluista, joiden avulla pystyisi selvittämään ulkoliikuntapaikkojen, esimerkiksi liikuntareitin sen hetkisen kunnon tai ohjeistuksen.

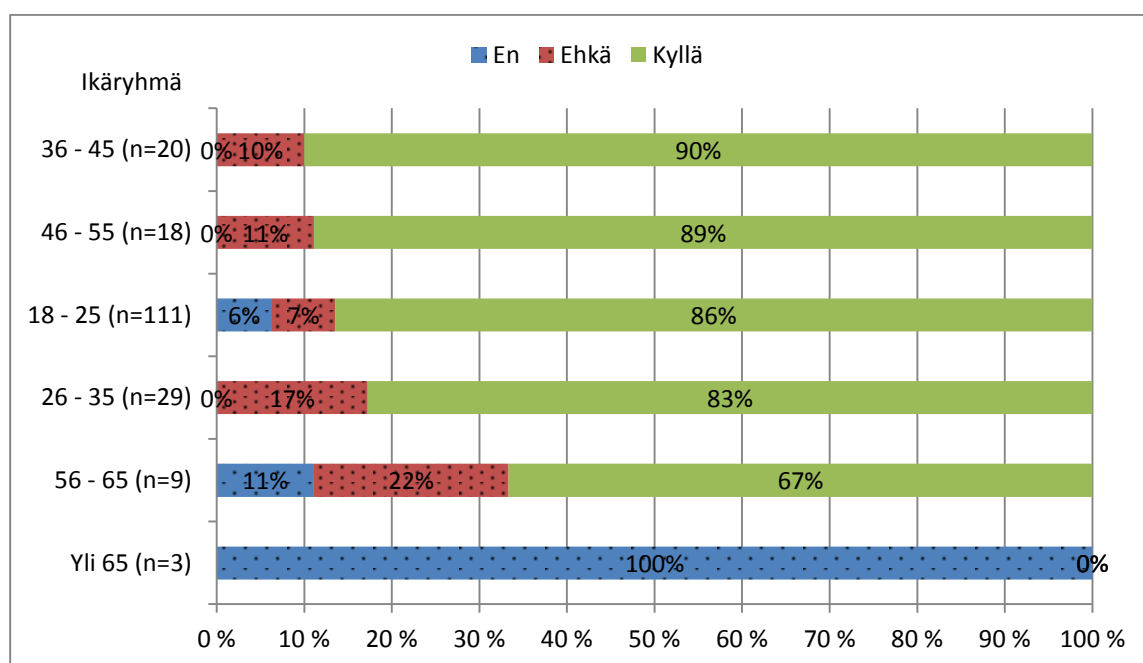


Kuvio 21. Mitä liikunta ja vapaa-ajan palveluita käyttäisit sähköisesti? (n=191)

Vastaajien kiinnostus liikunta- ja vapaa-ajanpalveluiden sähköistämiseksi on suuri. Yli puolet vastaajista käyttäisi varmasti sähköisenä jokaista neljää palvelua. Eniten vastaajat uskovat varmasti käyttävänsä sähköisesti palvelua jolla voi varata itselleen liikuntavuoron ja maksaa sen (84 %) vain kuusi prosenttia vastanneista ei varmasti käyttäisi kyseistä palvelua sähköisesti. Miltei saman verran halukkuutta käyttää herättää myös sähköinen latukartta- ja kuntoreittipalvelu (80 %), kymmenen prosenttia vastanneista ei varmasti käyttäisi tätä palvelua sähköisessä muodossa. Lisäksi vastaajista yli puolet suorittaisi varmasti uimahallin käyttömaksun (62 %) sekä venepaikkahakemuksen (59 %) sähköisesti.

Liikuntapaikan vuoron varaaminen ja maksaminen

Kuviota 22 tarkastellessa voidaan todeta kiinnostuksen mahdollisuuteen vuokrata liikunta paikka olevan erittäin suuri. Suhteellisesti eniten varmasti kyseistä palvelua käyttäviä henkilöitä on 36 - 45-vuotiaiden ikäryhmässä. Heistä 90 prosenttia käyttäisi palvelua varmasti sähköisesti. Kyselyyn vastanneista 26 - 55-vuotiaista kaikki käyttäisi varmasti tai mahdollisesti sähköistä palvelua, joka mahdollistaa liikuntapaikan vuoron varaamisen ja maksamisen. Kirjallisista vastauksista kävi ilmi, että vuoron maksaminen ei välttämättä liene ensisijaista kyseiselle palvelulle vaan maksun voisi hoitaa myös paikan päällä.

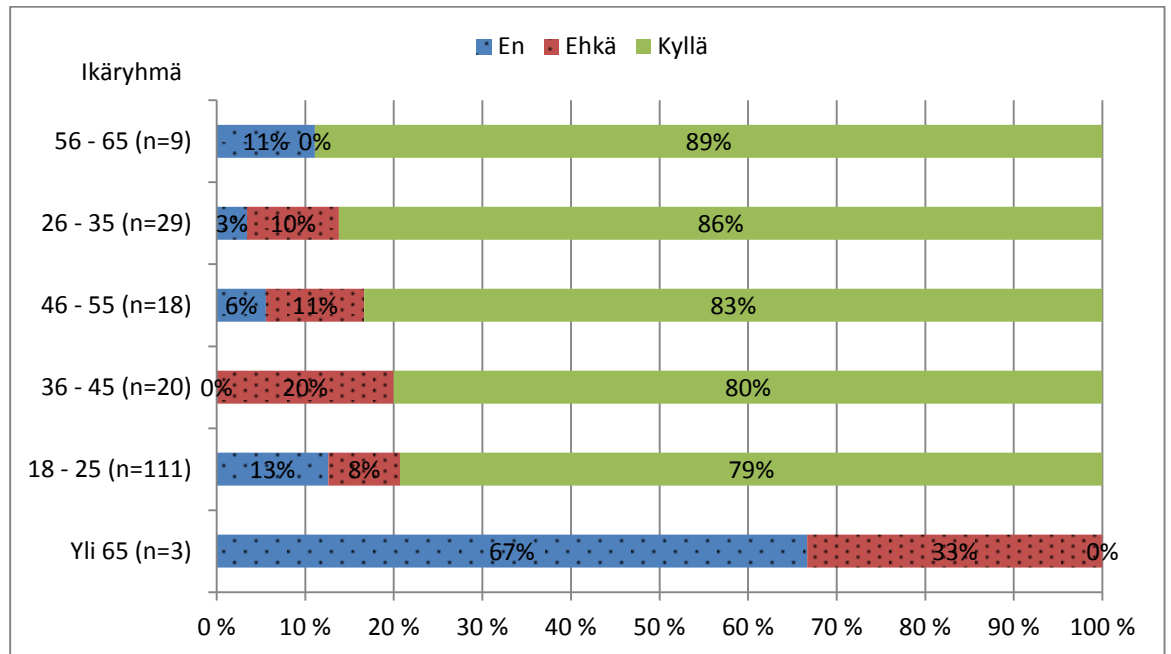


Kuvio 22. Kiinnostus liikuntapaikan vuoron varaamiseen ja maksamiseen sähköisesti.

Latukartta- ja kuntoreittipalvelu

Liikuntapalveluista myös sähköistä latukartta- ja kuntoreittipalvelua käyttäisi valtaosa vastanneista (kuvio 23). Suhteellisesti eniten palvelua varmasti käyttäviä henkilöitä 56 - 65-vuotiaiden ikäryhmässä (89 %), myös yli 80 prosenttia kaikista 26 - 45-vuotiaista käyttäisi varmasti kyseistä sähköistettyä palvelua. Palvelu saa kannatusta myös yli 65-vuotiaiden joukossa, heistä 33 prosenttia käyttäisi palvelua varmasti. Yleisesti tarkastellessa suhteellisesti

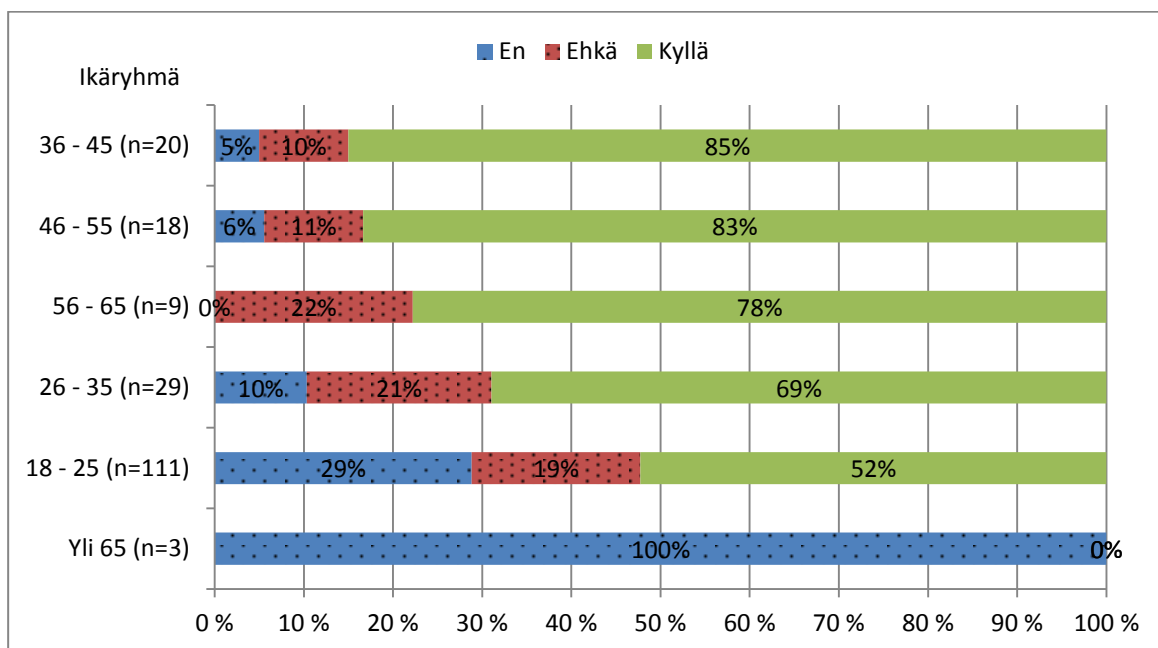
eniten palvelun potentiaalisia käyttäjiä on 36 - 45-vuotiaissa, heistä mahdollisesti tai varmasti palvelua käyttäisi 100 prosenttia.



Kuvio 23. Kiinnostus sähköiseen latukartta- ja kuntoreittipalvelun käyttämiseen.

Uimahallin käyttömaksu

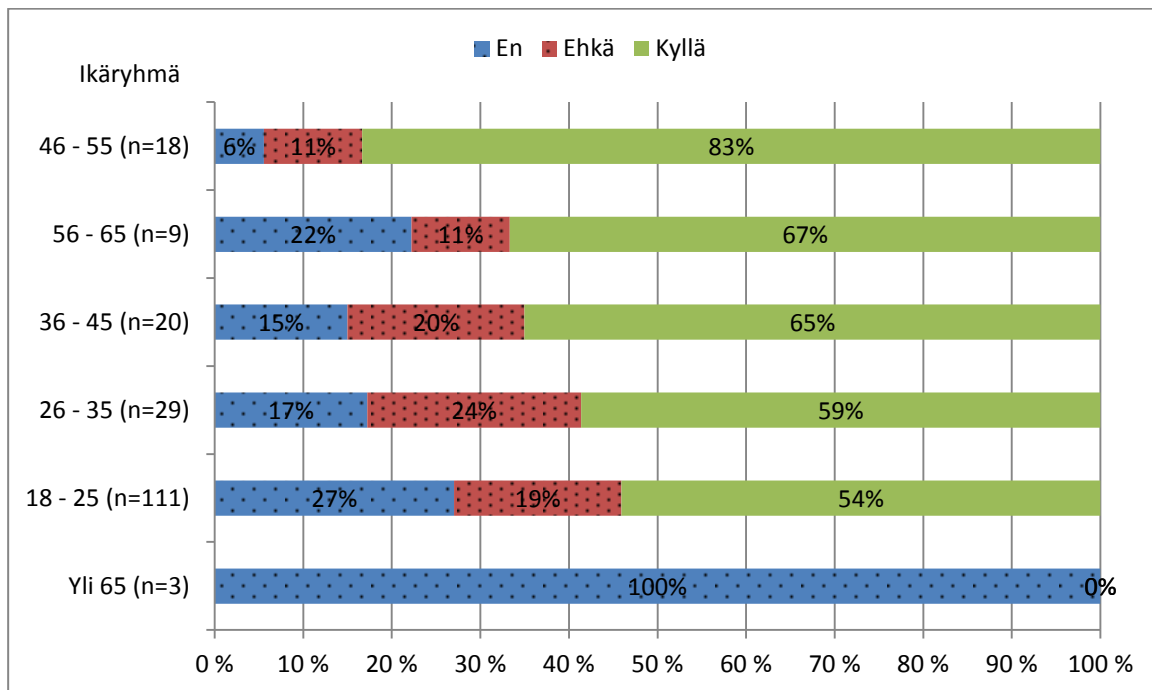
Kuviosta 24 käy ilmi, että suhteellisesti eniten potentiaalisia käyttäjiä mahdollisuudelle maksaa uimahallin käyttömaksu sähköisesti on 56 - 65-vuotiaissa. 56 - 65-vuotiaista kaikki maksaisivat käyttömaksun mahdollisesti tai varmasti sähköisesti. Suhteellisesti eniten varmasti palvelua käyttäviä henkilöitä on 36 - 45-vuotiaissa, sillä heistä 85 prosenttia maksaisi varmasti käyttömaksun sähköisesti. Palvelua varmasti käyttävien 18 - 25-vuotiaiden osuus noin puoleen (52 %) ja yli 65-vuotiaista vastanneista kukaan ei käyttäisi palvelua. Myös uimahallin käyttömaksusta mainitaan, että se voisi olla helpompi maksaa paikan päällä.



Kuvio 24. Kiinnostus uimahallinkäyttömaksun suorittamiseen sähköisesti.

Venepaikkahakemus

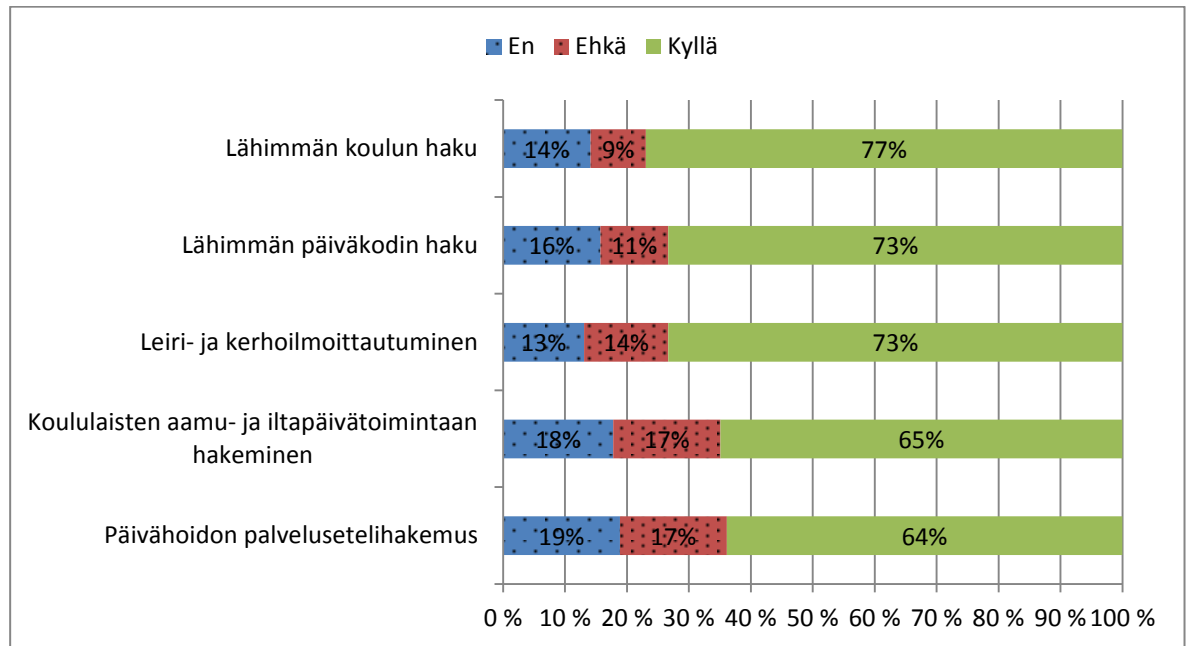
Kuviosta 25 selviää, että suhteellisesti eniten kiinnostusta sähköiselle venepaikkahakemukselle on 46 - 55-vuotiaiden joukossa. 46 - 55-vuotiaista hakemuksen tekisi varmasti sähköisesti 83 prosenttia sekä lisäksi palvelun mahdollisia käyttäjiä on 11 prosenttia. Tällöin potentiaalisten käyttäjien osuus nousee 94 prosenttiin. Kun lasketaan palvelua varmasti käyttävien lisäksi palvelua mahdollisesti käyttävät mukaan, toiseksi eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä ovat 36 - 45-vuotiaat osuuden ollessa 83 prosenttia. 36 - 45-vuotiaiden palvelua varmasti käyttävien 65 prosentin osuus on kuitenkin pienempi verrattessa 46 - 55-vuotiaisiin. Yleisesti eniten käyttäjiä, jotka varmasti käyttäisivät sähköistä venepaikkahakemusta löytyvät 36 - 55-vuotiaiden ikähaitarista.



Kuvio 25. Kiinnostus venepaikkahakemuksen tekemiseen sähköisesti.

11.2.5 Perhe

Vastanneiden kommentteista kävi ilmi, ettei monellakaan ollut vielä tarvetta kyselyssä esitetyille perhepalveluille. Vastaajista osalla ei ollut sen palvelun kohderyhmän ikäalueeseen kuuluvia lapsia tai ei ollut vielä jälkikasvua lainkaan. Monet vastanneista kuitenkin totesivat palvelun käytön olevan mahdollista tulevaisuudessa.

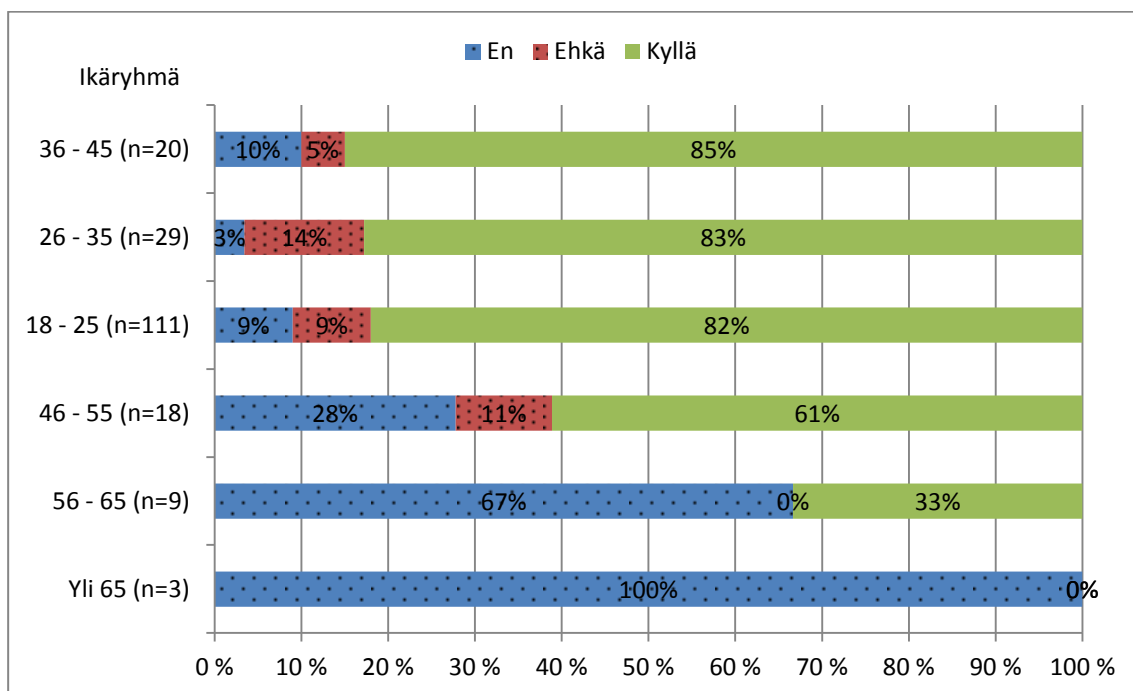


Kuvio 26. Mitä perhepalveluja käyttäisit sähköisesti? (n=191)

Perhepalveluista eniten käyttöä olisi palveluilla joilla haetaan omaa asuinpaikkaa lähimpänä oleva koulu tai päiväkotiki sekä sähköinen leiri- ja kerhoilmoittautuminen (kuvio 26). Näitä jokaista kolmea palvelua käyttäisi yli 70 prosenttia vastanneista. Lähimmänkoulun hakua käyttäisi 77 prosenttia vastanneista ja palvelua mahdollisesti käyttäisi 9 prosenttia. Lähimmän koulun hakua ja leiri- tai kerhoilmoittautumista käyttäisi 73 prosenttia vastanneista.

Lähimmän koulun haku

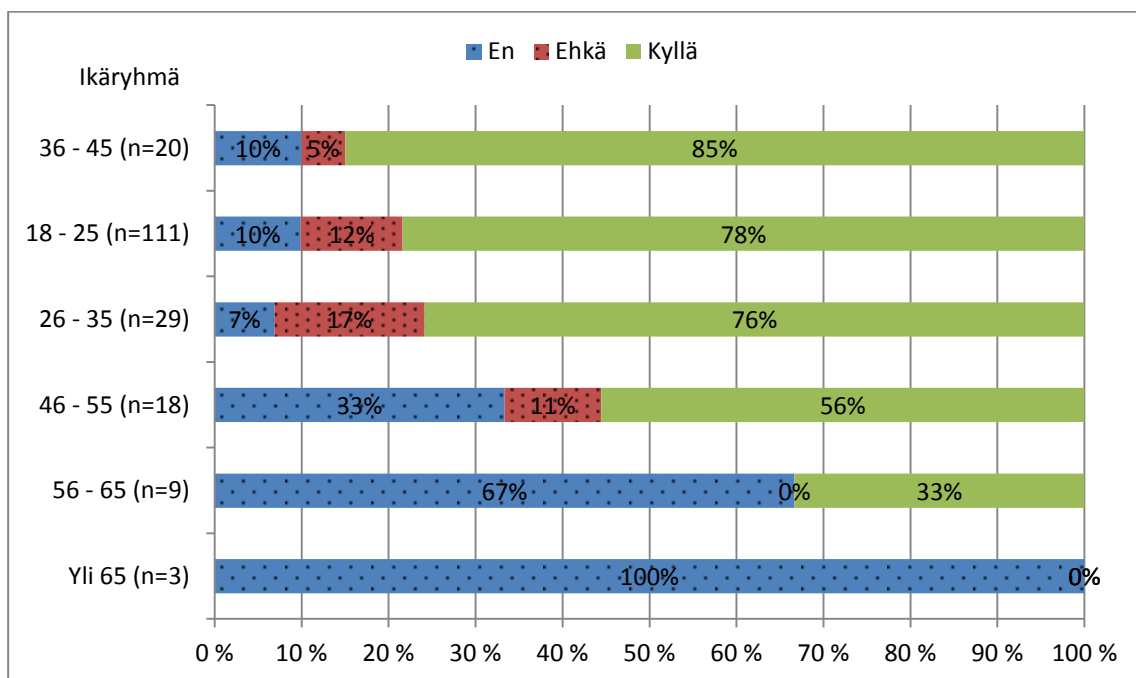
Kuviota 27 tarkastellessa voidaan huomata, että perhepalveluista lähimmän koulun haku palvelu on suosituin 18 - 45-vuotiaiden käyttäjien keskuudessa. Palvelua jolla käyttäjä voi etsiä sijainniltaan lähimpänä olevan koulun, mielestään varmasti käyttäisi yli 80 prosenttia kaikista 18 - 45-vuotiaista vastanneista. Palvelua varmuudella käyttäviä on suurin osa 36 - 45-vuotiaissa, heistä 85 prosenttia käyttäisi palvelua varmuudella. Kun lasketaan myös palvelua mahdollisesti käyttävien osuus, palvelua mahdollisesti tai varmuudella käyttävien osuus on suurin ikäryhmässä 26 - 35-vuotiaat (97 %). Avoimissa vastauksissa palvelun käyttöön otettiin kantaa kertomalla, ettei ole kouluikäisiä lapsia tai käyttö mahdollista tulevaisuudessa.



Kuvio 27. Kiinnostus lähimmän koulun hakemiseen sähköisesti

Lähimmän päiväkodin haku

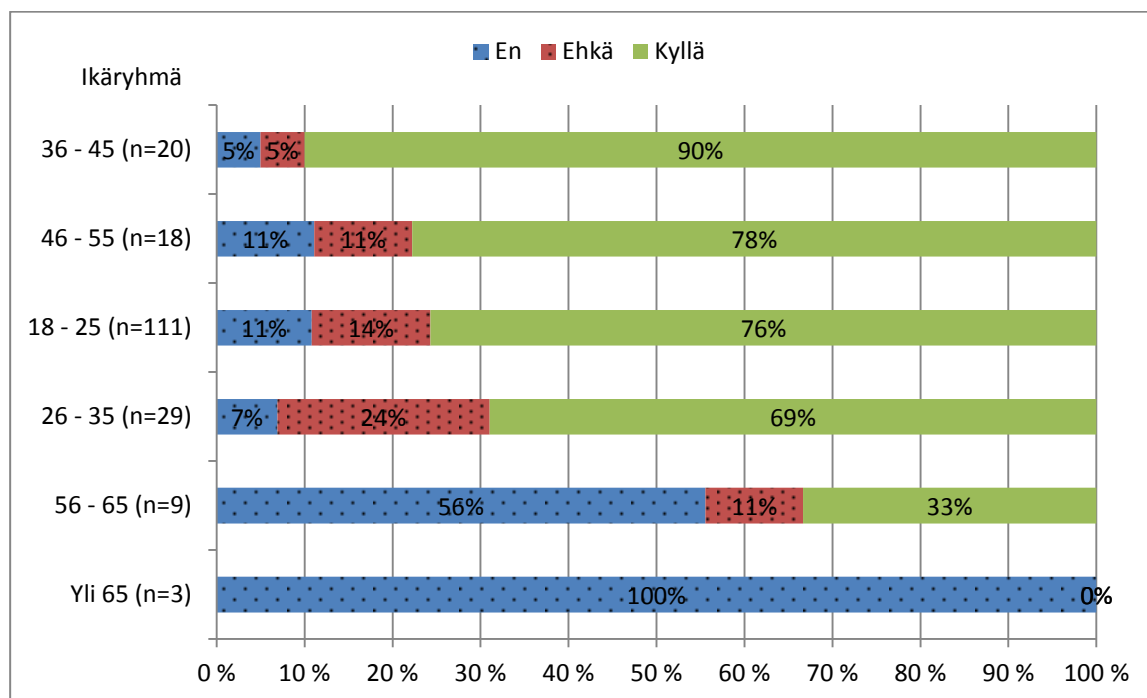
Kuvio 28 kertoo, että samoin kuin lähimmän koulun hakua, myös lähimmän päiväkodin haku palvelu kiinnostaa eniten 18 - 45-vuotiaita. Käyttäjien, jotka uskovat käyttävänsä palvelua varmasti osuus on suurin 36 - 45-vuotiaissa. Ikäjakumaan 36 - 45 vuotta kuuluvista vastaajista 85 prosenttia uskoo käyttävänsä lähimmän päiväkodin haku palvelua varmuudella. Kun otetaan myös palvelua mahdollisesti käyttävät henkilöt huomioon, eniten (94 %) palvelua mahdollisesti tai varmasti käyttäisi 26 - 35-vuotiaat. Avoimissa vastauksissa kävi ilmi, ettei palvelun käyttötarve ole ajankohtaista tai se saattaisi olla mahdollista tulevaisuudessa.



Kuvio 28. Kiinnostus lähimmän päiväkodin hakemiseen sähköisesti

Leiri- ja kerhoilmoittautuminen

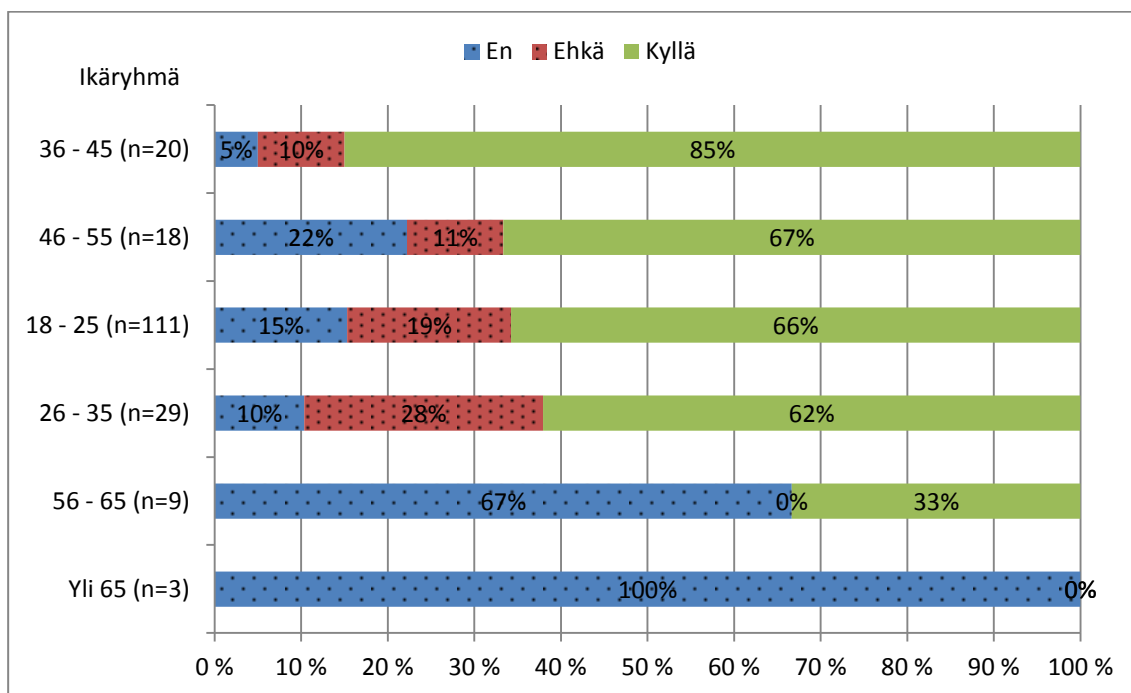
Kun kysyttiin vastaajien kiinnostusta käyttää sähköistä leiri- ja kerhoilmoittautumispalvelua, voidaan todeta palvelun kiinnostaneen etenkin 36 - 45-vuotiaita (Kuvio 29). Omasta mielestään 36 - 45-vuotiaista 90 prosenttia käyttäisi palvelua sähköisenä varmuudella ja viisi prosenttia mahdollisesti. Tällöin 35 - 45-vuotiaat ovat kokonaisuudessaankin kiinnostuneimpia kyseisen palvelun käyttäjiä. Suhteellisesti toiseksi eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä on ikäryhmässä 26 - 35-vuotiaat, vaikkakin heistä ainoastaan 69 prosenttia uskoo varmuudella käyttävänsä palvelua sähköisenä. Avoimissa vastauksissa kerrottiin, ettei vastaajalla ole oikean ikäisiä lapsia palvelua ajatellen.



Kuvio 29. Kiinnostus sähköiseen leiri- ja kerhoilmoittautumiseen

Koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan hakeminen

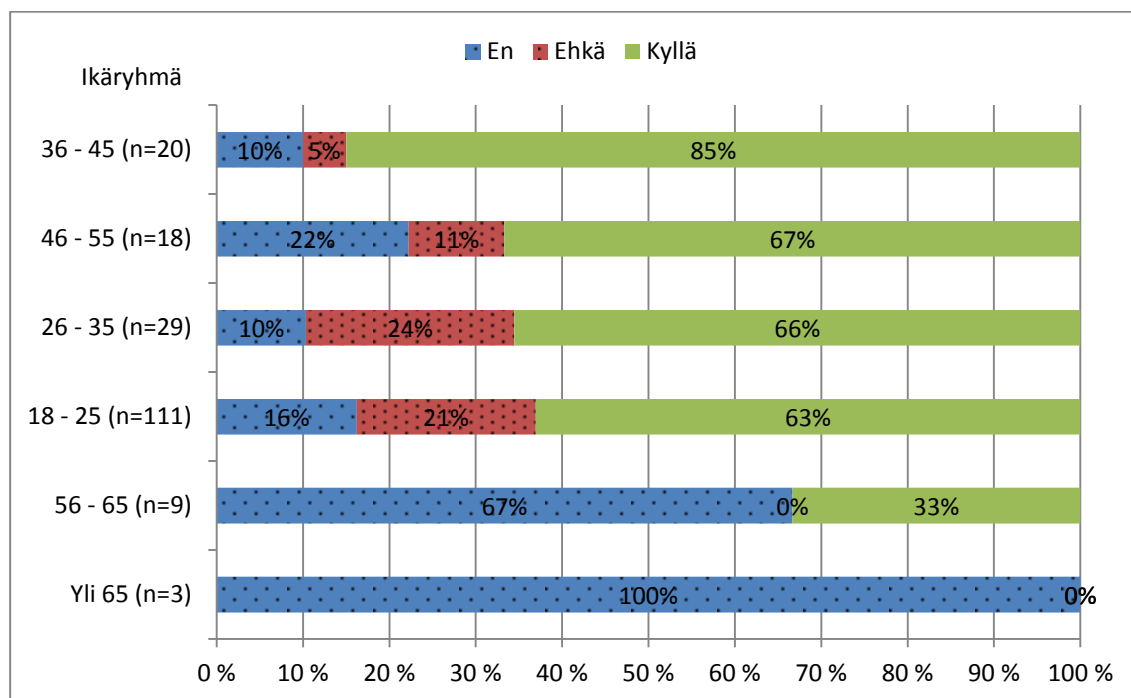
Kuviosta 30 voidaan todeta, että suhteellisesti eniten sähköistä koululaisten aamu- tai iltapäivätoimintaan hakua varmuudella käyttäisi 36 - 45-vuotiaat vastaajat. Heistä 85 prosenttia uskoo varmuudella käyttävänsä kyseistä palvelua, kun taas seuraavaksi eniten palvelua varmuudella uskoo käyttävänsä 46 - 55-vuotiaat (67 %). Kun otetaan huomioon myös palvelua mahdollisesti käyttävien osuus, niin 36 - 45-vuotiaista 95 prosenttia käyttäisi palvelua mahdollisesti tai varmuudella. Kokonaisuutta tarkastellen toiseksi eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä suhteessa muihin ikäryhmiin on 26 - 35-vuotiaiden joukossa. Heistä 90 prosenttia uskoo käyttävänsä sähköistä aamu- ja iltapäivätoimintaan hakemista mahdollisesti tai varmuudella. Myös palvelua kommentoitiin avoimissa vastauksissa, ettei ole oikean ikäisiä lapsia kyseistä palvelua ajatellen. Palvelun käyttöä pidettiin myös mahdollisena kun sille on tulevaisuudessa tarvetta.



Kuvio 30. Kiinnostus koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan hakemiseen sähköisesti.

Päivähoidon palvelusetelihakemus

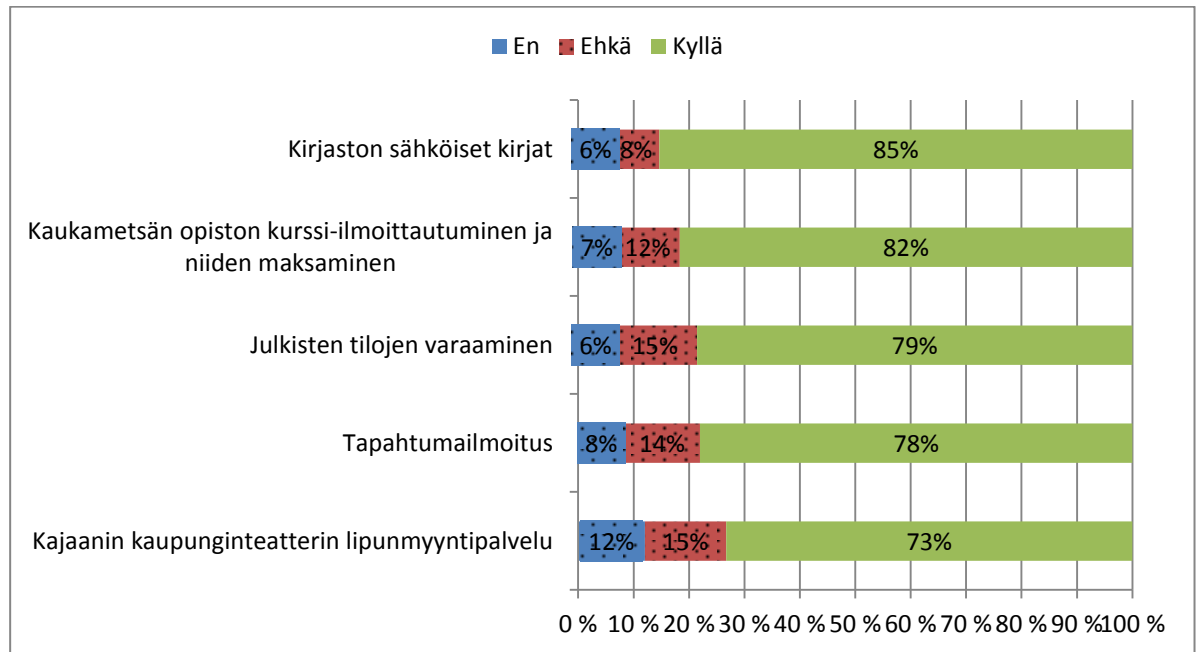
Kuvion 31 mukaan päivähoiton palvelusetelihakemuksen tekisi mielestään varmuudella sähköisenä suurimmalta osin 36 - 45-vuotiaat. Heistä peräti 85 prosenttia käyttäisi sähköistä palvelusetelihakemusta varmuudella. Tarkastellessa kokonaisuutta huomataan, että potentiaalisia palvelun käyttäjiä on 36 - 45-vuotiaissa ja 26 - 35-vuotiaissa yhtä paljon. Tästä huolimatta 26 - 35-vuotiaiden palvelua varmuudella käyttävien osuus on kuitenkin huomattavasti pienempi (66 %), kuin 36 - 45-vuotiaiden vastaava osuus. Kyselyyn vastaajat ottivat kantaa palvelun käyttöön kertomalla, ettei vastaajalla ole päivähoitoikäisiä lapsia.



Kuvio 31. Kiinnostus päivähoiton palvelusetelihakemuksen tekemiseen sähköisesti

11.2.6 Kulttuuri ja tapahtumat

Kuviota 32 tarkastellessa todetaan, että keskimääräisesti suurin tarve palveluiden sähköistämiseksi on kulttuuri- ja tapahtumapalveluilla. Vastanneista yli 70 prosenttia käyttäisi varmasti jokaista ryhmän palvelua sähköisesti. Kajaanin kaupunginkirjaston sähköisiä kirjoja käyttäisi varmasti 85 prosenttia vastanneista. Vastanneista kirjaston sähköisiä kirjoja mahdollisesti käyttäisi kahdeksan prosenttia vastanneista ja ainoastaan kuusi prosenttia vastanneista ei käyttäisi sähköisiä kirjoja lainkaan. Toiseksi eniten kannatusta sai Kajaanin Kaukametsän opiston sähköinen kurssi-ilmoittautuminen ja kurssin maksaminen. Kaikkiaan sähköistä kurssi-ilmoittautumispalvelua käyttäisi varmasti 82 prosenttia ja mahdollisesti 12 prosenttia vastanneista.

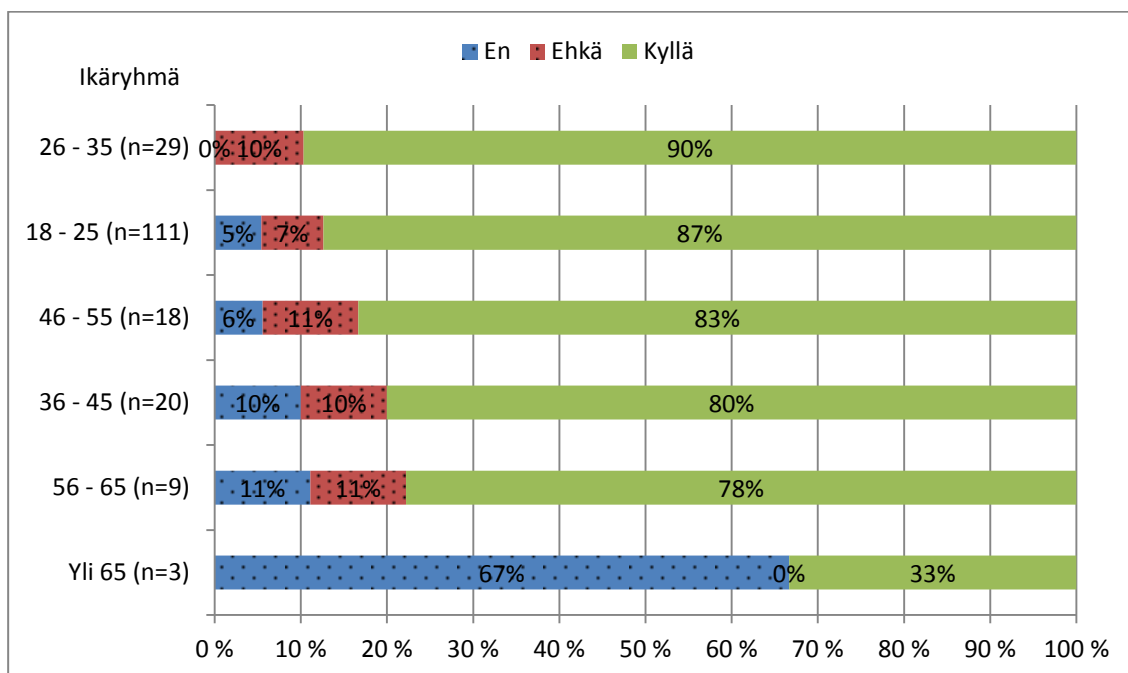


Kuvio 32. Mitä kulttuuri- ja tapahtumapalveluja käyttäisit sähköisesti? (n=191)

Kyselyyn vastanneiden kommentteista kulttuuri- ja tapahtumapalveluja koskien kävi ilmi, että suuri tarve ja mielenkiinto ovat palvelulle, jonka avulla voisi vuokrata Kajaanin kaupungin kirjaston teoksia sähköisessä muodossa. Kirjaston sähköiset kirjat keräsi myös eniten kannatusta kaikista kyselyssä esillä olevien kulttuuri- ja tapahtumapalveluiden joukosta.

Kirjaston sähköiset kirjat

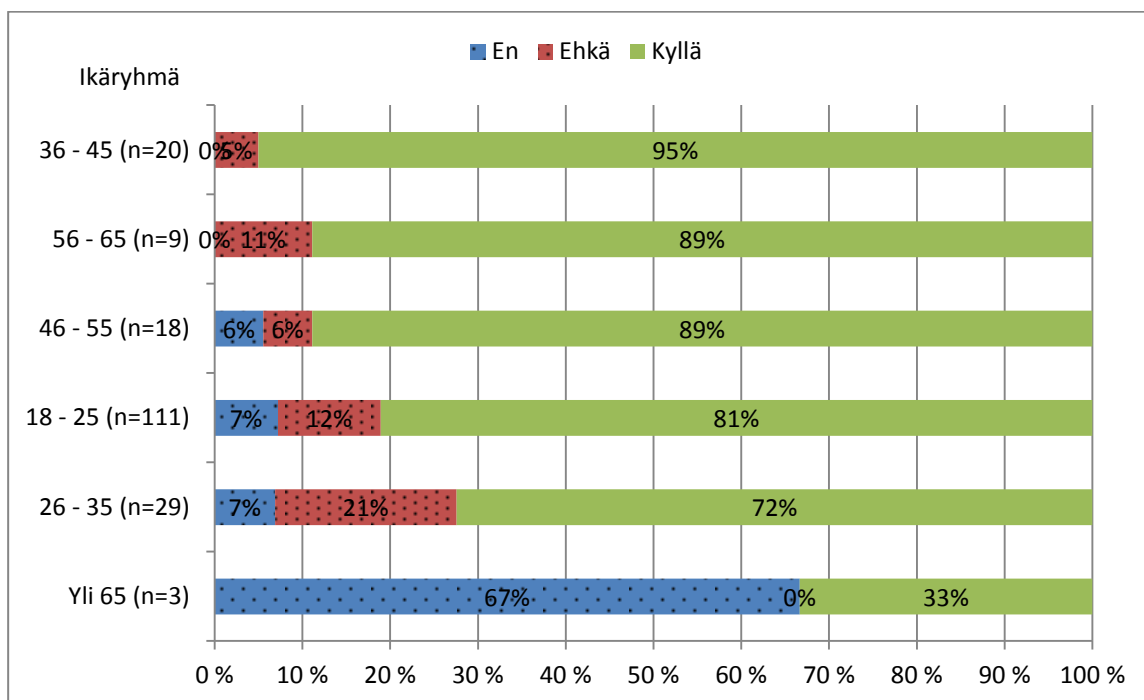
Sähköisten kirjaston kirjojen lainaaminen herätti kiinnostusta laajalti kyselyyn vastanneiden keskuudessa (kuvio 33). Suhteellisesti eniten palvelusta oli kiinnostunut 26 - 35-vuotiaat. Heistä kaikki uskovat mielestään mahdollisesti tai varmuudella käyttävänsä palvelua, jolla voi ladata kirjaston kirjoja lainaan. 26 - 35-vuotiaista 90 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmasti. Myös 18 - 25-vuotiaat osoittivat kiinnostusta sähköiselle kirjojen lainaamiselle. Heistä 87 prosenttia uskoo käyttävänsä varmuudella kyseistä palvelua ja seitsemän prosenttia uskoo mahdollisesti lainaavansa sähköisiä kirjoja. Sähköisten kirjojen suosio 18 - 35-vuotiaiden keskuudessa voi johtua osaksi siitä, että heidän joukossaan on paljon opiskelijoita. Tällöin sähköinen kirjojen lainaaminen helpottaisi opiskelumateriaalin hankintaa. Myös yli 65-vuotiaissa oli jonkin verran (33 %) kiinnostusta kirjaston sähköisille kirjoille.



Kuvio 33. Kiinnostus kirjaston sähköisten kirjojen lainaamiseen

Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautuminen ja niiden maksaminen

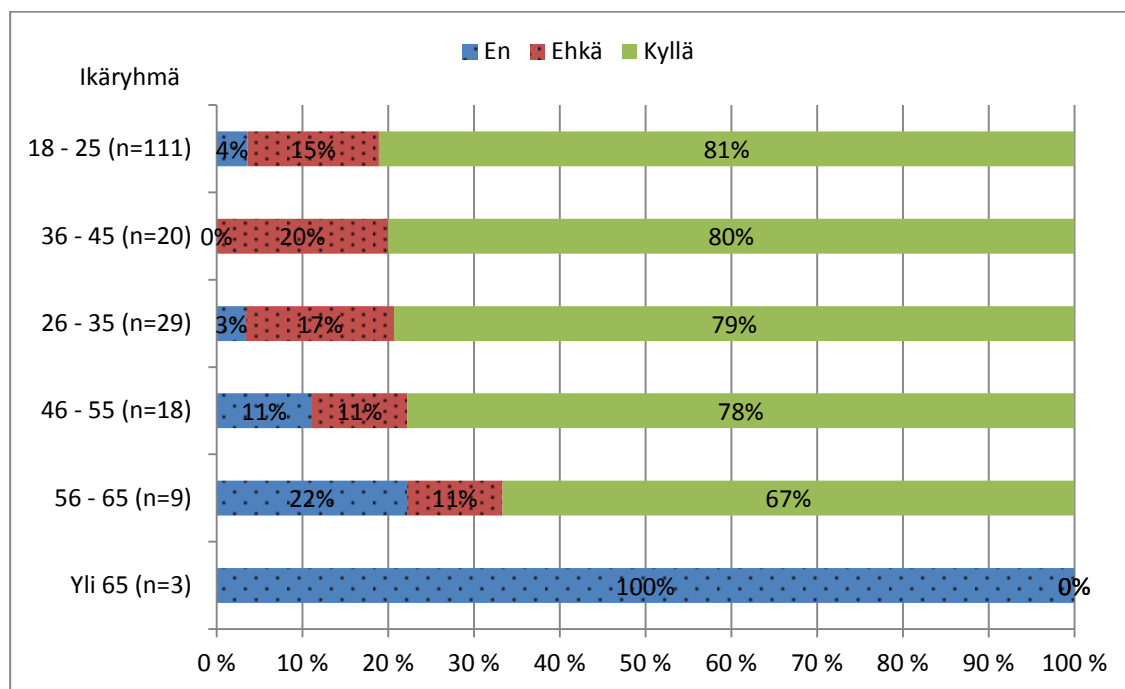
Myös Kaukametsän sähköinen kurssi-ilmoittautuminen ja kurssin maksaminen herätti kiinnostusta kulttuuri- ja tapahtumapalveluissa (kuvio 34). Eniten palvelusta kiinnostuneita suhteessa muihin ikäryhmiin oli 36 - 65-vuotiaissa vastaajissa. Heistä kaikki 36 - 45-vuotiaat sekä 56 - 65-vuotiaat uskoivat mielestään käyttävänsä palvelua mahdollisesti tai varmuudella. 36 - 45-vuotiaiden varmojen käyttäjien osuus oli 95 prosenttia, kun taas 56 - 65-vuotiaista 89 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua sähköisesti varmuudella. Myös 46 - 55-vuotiaiden mielestään varmuudella palvelua käyttävien osuus oli 89 prosenttia. Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautuminen herätti kiinnostusta myös yli 65-vuotiaissa. Heistä 33 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmuudella.



Kuvio 34. Kiinnostus Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautumiseen ja niiden maksamiseen sähköisesti.

Julkisten tilojen varaaminen

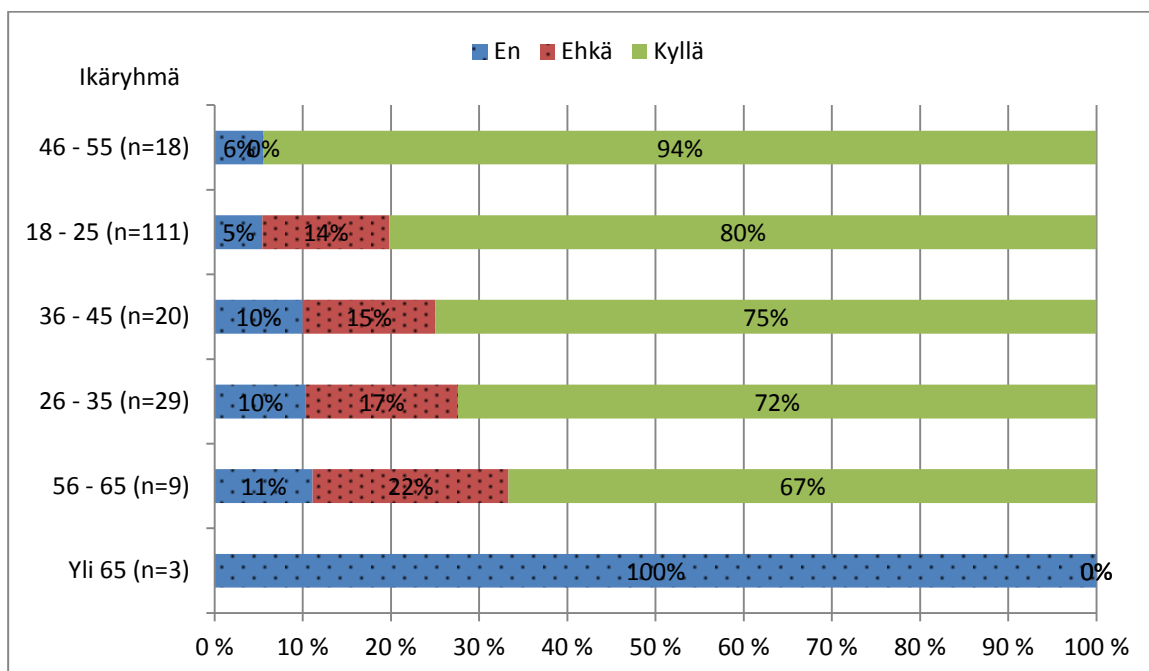
Kuviosta 35 voidaan todeta, että sähköisestä julkisten tilojen varauspalvelua käyttäisivät kokonaisuudessaan eniten 18 - 45-vuotiaat. Kuviosta 35 voidaan todeta, että suhteessa eniten (81 %) mielestään palvelua varmasti käyttäviä henkilöitä on 18 - 25-vuotiaiden ikäjakaumassa. Kun otetaan palvelua mahdollisesti käyttävät kyselyyn vastanneet huomioon, niin eniten potentiaalisia palvelun käyttäjiä on 36 - 45-vuotiaiden ryhmässä. Heistä kaikki käyttäisi palvelua mahdollisesti (20 %) tai varmuudella (80 %). Tarkastellessa kokonaisuutta, myös 26 - 35-vuotiaissa sähköinen julkisen tilan varaaminen herätti kiinnostusta. Heistä 96 prosenttia uskoo ehkä käyttävänsä palvelua tai uskoo, että palvelulle on varmasti käyttöä. Saman verran potentiaalisia palvelun käyttäjiä on myös 18 - 25-vuotiaissa.



Kuvio 35. Kiinnostus julkisten tilojen varaamiseen sähköisesti

Tapahtumailmoitus

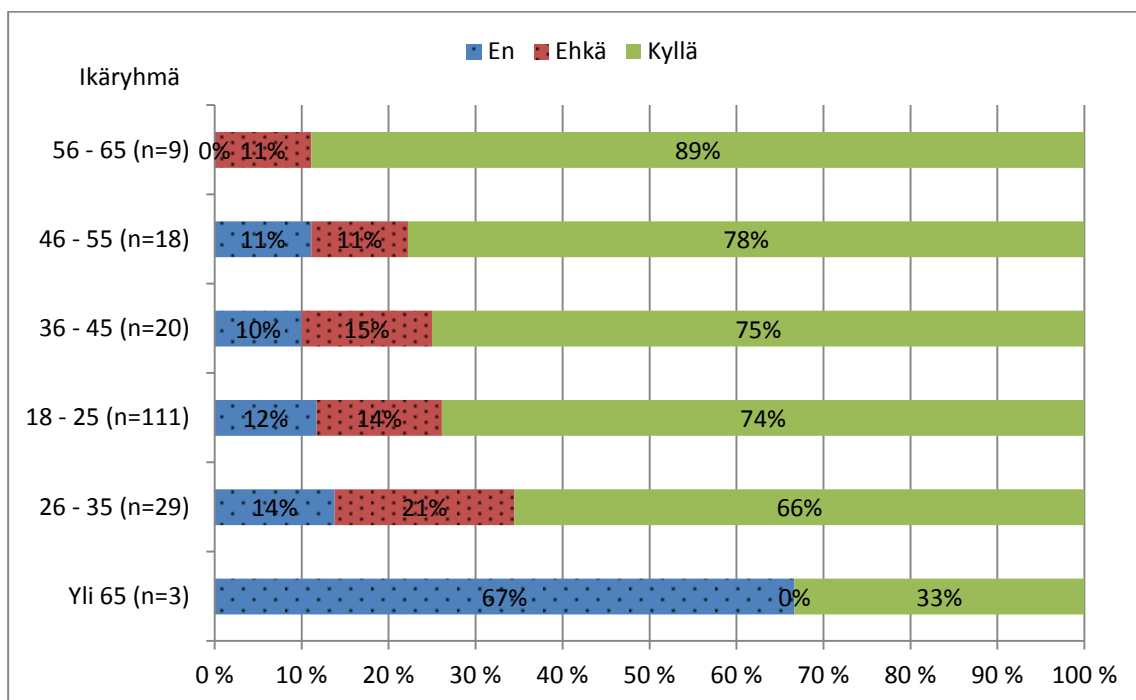
Kuviosta 36 käy ilmi, että sähköisestä tapahtumailmoituksesta kiinnostuneimpia olivat 46 - 55-vuotiaat. Heistä peräti 94 prosenttia uskoo käyttävänsä varmuudella sähköistä tapahtumailmoituspalvelua. Palvelu herätti kiinnostusta myös 18 - 25-vuotiaiden ikäryhmässä, sillä heistä 94 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua mahdollisesti tai varmuudella. Tosin 18 - 25-vuotiaista palvelua uskoo käyttävänsä varmuudella ainoastaan 80 prosenttia. Potentiaalisia palvelun käyttäjiä on myös muissa ikäryhmissä. 36 - 45-vuotiaista 90 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmasti tai mahdollisesti ja 26 - 35-vuotiaista sekä 56 - 65-vuotiaista 89 prosenttia tuntee samoin.



Kuvio 36. Kiinnostus sähköisen tapahtumailmoituksen tekemiseen

Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelu

Kuvion 37 perusteella sähköistä Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelua käyttäisi eniten ikäluokkaan 56 - 65-vuotiaat henkilöt. Heistä kaikki uskovat käyttävänsä sähköistä lipunmyyntipalvelua varmuudella tai uskovat käyttävänsä kyseistä palvelua mahdollisesti. Palvelua mielestään varmuudella käyttäviä 56 - 65-vuotiaiden joukossa on 89 prosenttia ja loput uskovat käyttävänsä palvelua mahdollisesti. Palvelu herättää kiinnostusta myös 26 - 55-vuotiaissa, tosin heidän varmuudella palvelua käyttävien osuus jää alle 80 prosentin. Myös yli 65-vuotiaissa sähköinen kaupunginteatterin lipunmyynti palvelu herätti jonkin verran kiinnostusta.



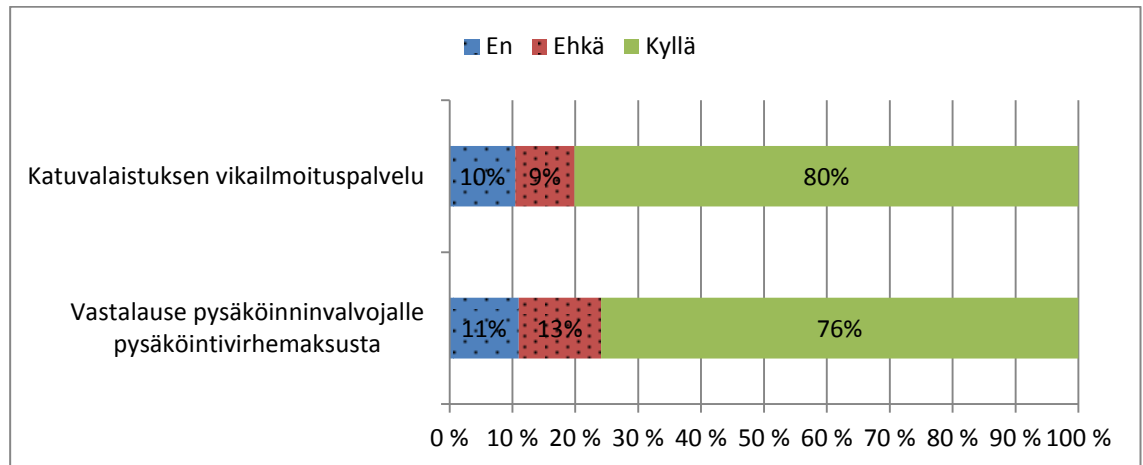
Kuvio 37. Kiinnostus Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelun käyttämiseen sähköisesti

11.2.7 Liikenne ja matkailu

Kuviosta 38 selviää, että eniten kiinnostusta herätti sähköinen katuvalaistuksen vikailmoituspalvelu. Kaikista vastanneista 80 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmasti. Sähköistä vastalauseen anto mahdollisuutta uskoo käyttävänsä varmuudella 76 prosenttia kaikista vastanneista. Kokonaisuutta tarkastellessa todetaan, että vikailmoitus palvelua sekä sähköistä vastalauseen teko mahdollisuutta käyttäisi varmuudella tai mahdollisesti 89 prosenttia vastanneista.

Kommenteista kävi ilmi, että vastalause pysäköintivirhemaksusta olisi kaikkein paras tehdä sähköisesti. Sähköinen valitusmahdollisuus voisi samalla alentaa asiakkaan kynnystä valittaa pysäköintivirhemaksusta. Kommenttien perusteella myös sähköinen katuvalaistuksen vikailmoitus alentaisi kynnystä tehdä viallisesta valaistuksesta ilmoitus kaupungille. Vaikka palvelu

herätti mielenkiintoa, niin seuraavassa kommentissa otettiin myös kantaa huomioonotettaviin asioihin liittyen palvelun käyttöön.



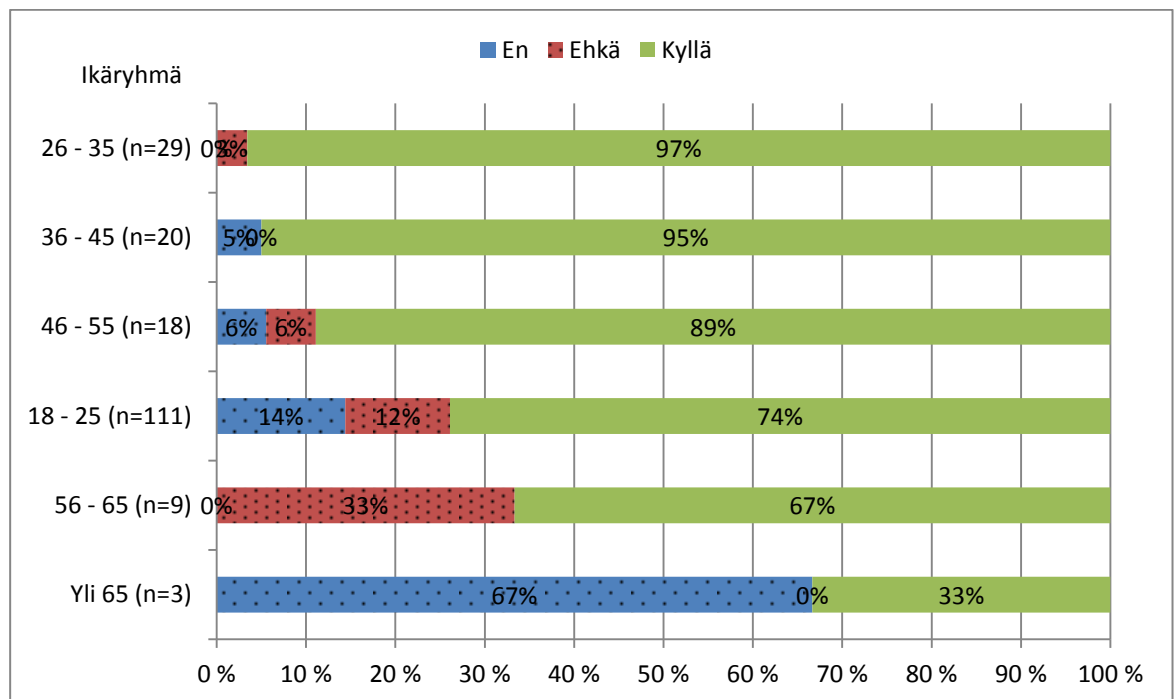
Kuvio 38. Mitä liikenne- ja matkailupalveluja käyttäisit sähköisesti? (n=191)

Liikenne- ja matkailu palvelut saivat paljon kannatusta vastanneiden keskuudessa. Vastanneista katuvalaistuksen vikailmoituspalvelua varmasti käyttäisi 80 prosenttia. Mahdollisia palvelun käyttäjiä on yhdeksän prosenttia vastanneista. Myös sähköinen pysäköintivirhemaksusta valittaminen sai paljon kannatusta. Vastanneista 76 prosenttia käyttäisi varmasti ja 13 prosenttia käyttäisi mahdollisesti kyseistä sähköistä palvelua.

Katuvalaistuksen vikailmoituspalvelu

Kuviosta 39 voidaan todeta, että kyselyssä olleista liikenne ja matkailupalveluista suosittumpaa, sähköistä katuvalaistuksen vikailmoituspalvelua käyttäisi 26 - 45-vuotiaat. 26 - 35-vuotiaista 97 prosenttia ja 36 - 45-vuotiaista 95 prosenttia uskoo käyttävänsä varmuudella kyseistä palvelua sähköisesti. Kokonaiskiinnostus huomioiden potentiaaliset palvelun käyttäjät on suurin 26 - 35-vuotiaissa sekä 56 - 65-vuotiaissa. Näihin kahteen ikäjakumaan kuuluneet kyselyyn osallistujat käyttäisivät kaikki mahdollisesti tai varmuudella sähköistä katuvalaistuksen vikailmoituspalvelua. 56 - 65-vuotiaiden mielestään varmuudella palvelua käyttävien osuus on kuitenkin vain 67 prosenttia, mutta ikäryhmästä loput pitävät palvelun käyttöä mahdollisena. Palvelua koskevassa vapaassa kommentoinnissa ilmeni kiinnostusta sähköiseen katuvalaistuksen vikailmoituspalveluun.

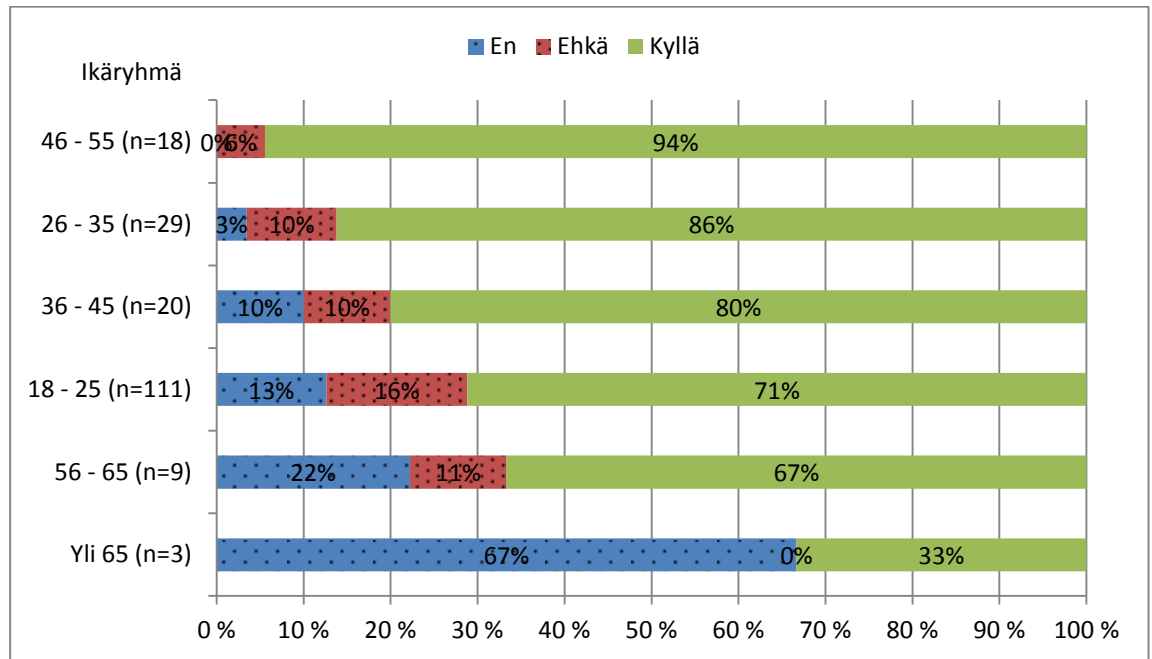
Eräs vastaajista kommentoi palvelua seuraavasti: ”*Sikäli kuin muistaisi missä on ehkä nähnyt viallisia valoja. Lisäksi pitäisi olla ohjeet, miten erottaa tilapäisesti sammuvat valot rikkiäisistä (kai nuo valot kun joskus sammuvat ja syttyvät itseksensä, niin niissä on joku suoja, että ne hetkeksi sammuu, vai?) Mobiilipalvelu voisi olla tarpeellinen lisä ainakin tälle palvelulle, että paikkatiedon perusteella saisi suoraan, nopeasti ja helposti paikan ilmoitettua.*”



Kuvio 39. Kiinnostus sähköiseen katuvalaistuksen vikailmoituspalveluun

Vastalause pysäköinninvalvojalle pysäköintivirhemaksusta

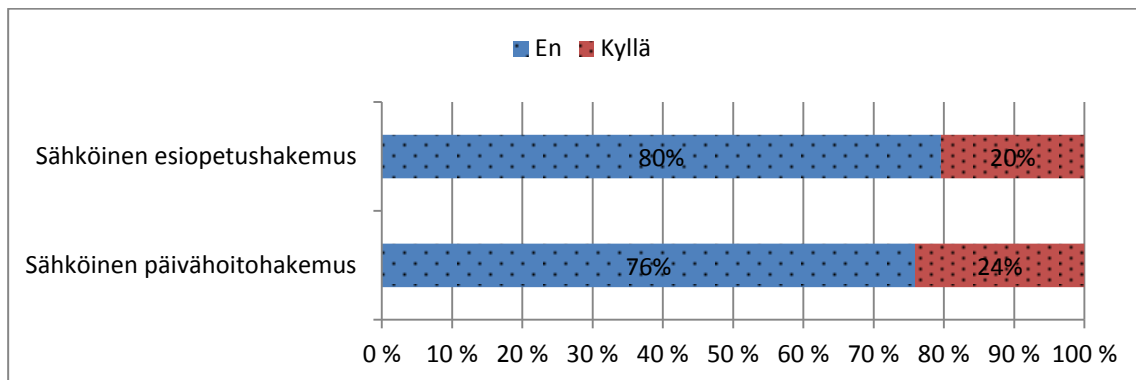
Eniten sähköistä vastalauseen antamismahdollisuutta pysäköintivirhemaksusta käyttäisi 26 - 55-vuotiaat. Kuvioista 40 voidaan todeta, että edellä mainitusta ikähaarukasta palvelu herätti eniten mielenkiintoa 46 - 55-vuotiaissa. Heistä peräti 94 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmuudella sähköisesti ja loput kuusi prosenttia luulee mahdollisesti käyttävänsä palvelua. Toiseksi eniten suhteessa muihin ikäryhmiin palvelua käyttäisi 26 - 35-vuotiaat. Heistä 96 prosenttia uskoo käyttävänsä palvelua varmuudella tai mahdollisesti.



Kuvio 40. Kiinnostus sähköiseen vastalauseen jättämiseen pysäköintivirhemaksusta

11.2.8 Käytössä olevat Kajaanin kaupungin sähköiset palvelut

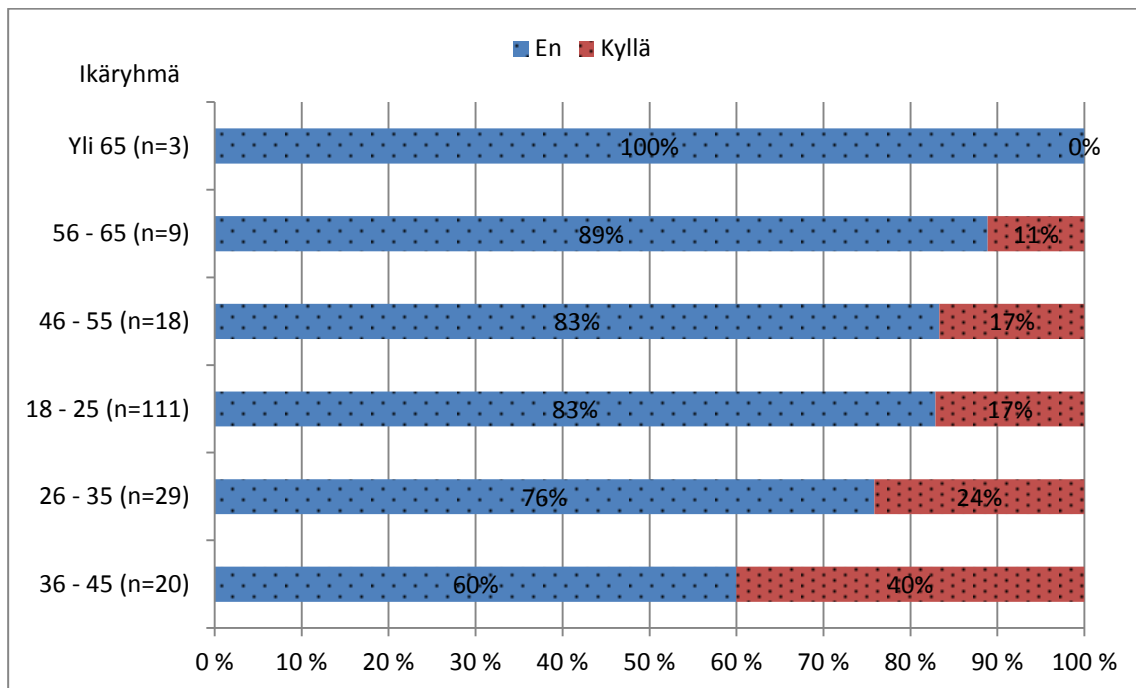
Olemassa olevien palveluiden käytöstä kysyttäessä kävi ilmi, että suuri osa vastanneista ei ole käyttänyt Kajaanissa tällä hetkellä käytössä olevaa sähköistä esiopetushakemusta tai sähköistä päivähoitohakemusta (kuvio 41). Vastanneista 24 prosenttia on käyttänyt sähköistä päivähoitohakemusta ja vain 20 prosenttia on käyttänyt sähköistä esiopetushakemusta. Käytön vähyys johtunee opiskelijoiden suuresta osallistumisesta kyselyyn. Vastanneista suuri osa ilmoittikin, ettei hänellä ole ollut tarvetta kyseiselle palvelulle. Vapaassa kommentissa kyseistä palvelua koskien kävi ilmi, että monella vastaajalla ei ole lapsia tai lapset eivät ole palvelulle oikean ikäisiä. Joillekin palvelu ei ollut vielä ajankohtainen, mutta tulevaisuudessa mahdollinen.



Kuvio 41. Oletko käyttänyt käytössä olevia Kajaanin kaupungin sähköisiä esiopetus- tai päivähoitohakemus palveluja? (n=191)

Sähköinen esiopetushakemus

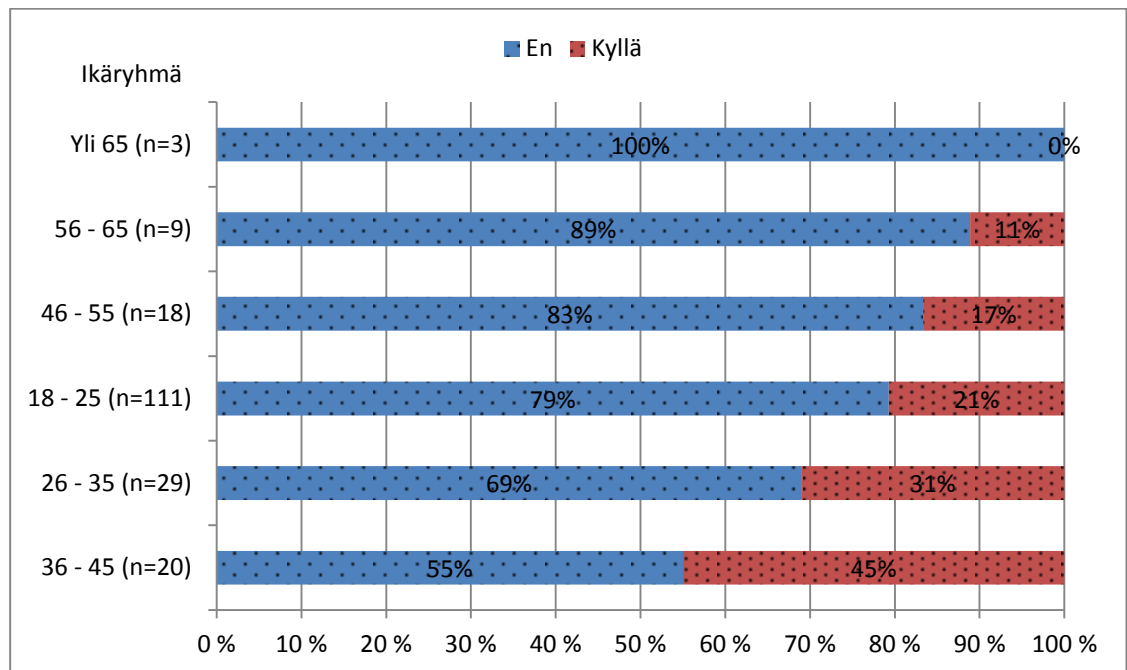
Tutkittaessa sähköisen esiopetushakemuksen käyttöä eri ikäluokissa, voidaan todeta, että suhteellisesti palvelua aktiivisimmin käyttävät ikäryhmään 36 - 45 vuotta kuuluvat henkilöt (kuvio 42). Heistä 40 prosenttia on käyttänyt käytössä olevaa sähköistä esiopetushakemusta. Seuraavaksi eniten palvelun käyttäjiä suhteessa muihin ikäryhmiin on 26 - 35-vuotiaissa, sillä heistä 24 prosenttia on käyttänyt sähköistä esiopetushakemusta. Sähköistä esiopetushakemusta koskevassa avoimessa kommentoinnissa todettiin useaan kertaan, ettei vastaajalla ole lapsia, jonka takia hän ei ole palvelua käyttänyt.



Kuvio 42. Käytössä olevan sähköisen esiopetushakemuksen käyttö iän mukaan

Sähköinen päivähoitohakemus

Samoin kuin sähköistä esiopetushakemusta, myös sähköistä päivähoitohakemusta käyttävät eniten 36 - 45-vuotiaat (kuvio 43). Heistä miltei puolet (45 %) on tehnyt sähköisen päivähoitohakemuksen. Palvelun käyttäjien määrä verrattessa sähköiseen esiopetushakemukseen on suurempi myös 26 - 35-vuotiaiden ikäluokassa ja 18 - 25-vuotiaiden ikäluokassa. 26 - 35-vuotiaista 31 prosenttia ja 18 - 26-vuotiaista 21 prosenttia on käyttänyt sähköistä päivähoitohakemusta.



Kuvio 43. Käytössä olevan sähköisen päivähoitohakemuksen käyttö iän mukaan

12 POHDINTA

Osaksi vähäisempien kustannusten ja pienemmän työmäärän innoittamana sähköisten palvelujen määrä kasvaa tulevaisuudessa. Sähköisten palveluiden kehittämiseen panostetaan niin julkisella sektorilla, kuin yksityisillä sektoreilla. Käyttäjille taas sähköisten palveluiden lisääntyminen merkitsee osaksi uuden tekniikan omaksumista, mutta toisaalta se helpottaa asiointia ja sen avulla säästetään esimerkiksi matkakuluissa.

Mahdolliset sähköiseen asiointiin liittyvät ongelmat liittynevät tulevaisuudessa pitkälti palvelujen tietoturvallisuuteen ja tekniikan luotettavuuteen. Nykyään uutisissa ilmoitetaan muun muassa verkkopankkien toimintakatkoksista sekä verkkopankkeja koskevista tietomurroista. Sähköisiä palveluita kehitettäessä on tärkeää kehittää myös niihin sidoksissa olevia tietoturvaratkaisuja, jotta palvelusta saataisiin toimiva ja turvallinen.

Sähköisten palveluiden yleistyessä myös palveluiden käyttäjien mielenkiinto sähköisiä palveluita kohtaan näyttää kasvavan. Kyselyn tuloksista voidaan todeta, että yleisesti sähköisten palveluiden tarjoaminen on tervetullut lisä palveluntarjontaan. Kuitenkaan asiakkaat eivät halua luopua perinteisestä palvelutavasta vaan haluavat säilyttää sen osana palvelutarjontaa. Kyselystä saatujen tulosten perusteella kaupunkilaisten valmiudet käyttää sähköisiä palveluita ovat hyvät. Melkein jokaisesta taloudesta löytyy laite, joka mahdollistaa sähköisen asioinnin eikä tekniikkakaan enää nykyään rajoita palvelujen käyttöä liikaa. Hyvällä palvelujen pilotoimisella voitaneen varmistaa pysyvä asiakasryhmä myös sähköisten palvelujen käyttöön.

Tärkeimmät tutkimuskysymykset tutkimusta aloittaessa olivat; Mitä sähköisiä palveluja on käytössä sekä mitä palveluja kaupunkilaiset haluavat käyttää sähköisesti. Käytössä olevia palveluja tutkittiin selvittämällä isojen kuntien sähköisten palvelujen tarjontaa ja keräämällä tietoa käynnissä olevista projekteista sekä ohjelmista liittyen sähköiseen asiointiin ja sen edistämiseen tulevaisuudessa. Kaupunkilaisten sähköisten palvelujen tarpeet saatiin selville kyselyn tuloksia analysoimalla. Analyysissä pyrittiin rajaamaan eri palveluryhmistä ne palvelut, joille olisi eniten käyttöä sähköisessä muodossa. Lisäksi kaupunkilaisten tarpeita selvitettyä otettiin huomioon vastaajien omat ideat sähköisistä palveluista.

Isojen kaupunkien sähköisiä palveluita tutkiessa kävi ilmi, että useilla naapurikunnilla on yhteistyötä palvelujen sähköistämisessä. Etelä-Suomen kunnista Helsingillä, Vantaalla ja Espoolla on yhteistyötä muun muassa sähköisten kirjastopalvelujen osalta sekä sähköisten liikennepalvelujen osalta. Myös Kajaanin kirjaston sähköiset palvelut ovat osaksi sidoksissa Kainuun muiden kuntien kirjastojen kanssa esimerkiksi yhteisen aineistotietokannan muodossa. Naapurikuntien yhteinen toimintamalli palveluita sähköistäessä voisi olla toimiva malli valtakunnallista palvelurajapintaa ajatellen.

Käytössä olevia isojen kaupunkien sekä Kajaanin palveluja tarkastelemalla todettiin, että suuri osa sähköistettävistä palveluista sijoittuu nykyään terveydenhuollon sektoreille. Terveyspalveluiden sähköistämisestä Kajaanissa vastaa kuitenkin Kainuun Maakunta-kuntayhtymä. Suurten kaupunkien osalta, myös liikunta-, vapaa-aika- sekä perhe palveluita on sähköistetty. Edellä mainittuihin palveluihin on kyselyn mukaan kiinnostusta myös Kajaanissa. Etenkin liikunta- ja vapaa-ajan palveluista kiinnostivat kyselyyn vastanneita eniten erilaiset liikuntareittejä ja vuoron varaamista tukevat palvelut. Myös laajennetuille kirjaston palveluille kyselyn mukaan lienee kaupunkilaisten keskuudessa käyttöä.

Olemassa olevia palveluita tarkastellessa kävi ilmi, että erilaisia asumiseen ja rakentamiseen liittyviä sähköisiä palveluita ei toistaiseksi ole vielä juurikaan käytössä yleisesti. Kyselyyn vastanneiden kommenttien perusteella, myös kaupunkilaisten suhtautuminen rakentamiseen liittyviin sähköisiin palveluihin on epäroivää. Kommenttien perusteella voidaan todeta, että käyttäjille tärkeää on epäselvissä tapauksissa, sekä erilaisissa lupien anomisiin liittyvissä palveluissa mahdollisuus keskustella asiasta henkilökohtaisesti paikan päällä asioiden. Asumisen- ja rakentamisen palveluista lieneekin selkeintä keskittyä yksinkertaisimpien palveluprosessien sekä eniten käytettyjen palvelujen sähköistämiseen. Myöhemmin tulevaisuudessa siirryttäneen myös suurempien palveluiden prosessien sähköistämiseen. Palveluiden sähköistämistarvetta kuvanee selkeimmin se kuinka paljon aktiivisia käyttäjiä on aikaisemmin sähköistetyillä yksinkertaisimmilla palveluilla.

Perhepalveluista tärkeimmät lienee erilaiset päivähoitoon ja esiopetukseen liittyvät palvelut, kuten päivähoito- ja esiopetushakemus. Nämä palvelut ovatkin jo Kajaanissa sekä useissa muissa kunnissa käytössä. Yleisiä sähköisiä perhepalveluita lienee myös ilmoittautuminen kouluun sekä aamu- tai iltapäivätoimintaan. Ilmoittautumispalveluista molemmat ovatkin

Kajaanin käytössä. Päiväkodin ja koulun valintaa helpottamiseksi voisi olla järkeviä yksinkertaiset hakupalvelut, joiden avulla käyttäjä löytää häntä lähimmän päiväkodin tai koulun.

Yleisesti ajatellen Kajaanin sähköistäessä palveluita lienee järkevintä keskittää aluksi palveluiden sähköistäminen pienimpiin, eniten käytettävimpiin palveluihin. Kaupunkilaisten useasti tarvitsemien peruspalveluiden sähköistäminen vähentänee niiden käsittelyyn käytettävää aikaa, jolloin sähköinen asian käsittely säästää aikaa muilta prosesseilta ja työtehtäviltä. Käyttäjien useasti tarvitsemien palveluiden sähköistäminen säästää aikaa myös käyttäjiltä. Esimerkkinä mainittakoon aktiiviset liikuntapaikkojen käyttäjät. He voisivat varata liikuntavuoronsa etukäteen ja ehkä myös maksaa sen, jolloin vuoro olisi hänen käytössään jo hänen saapuessa paikalle. Yksinkertaisia ja jokapäiväisiä palveluita sähköistäessä varmistettaneen myös se sähköisen asioinnin perustarkoitus, että palvelun käyttö käyttäjän näkökulmasta muuttuu helpommaksi eikä hankaloita sitä.

LÄHTEET

- Arkistolaitos. 2005. Sähköinen asiointipalvelu. Saatavilla:
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>. (Luettu 26.9.2011).
- Asiakaspalvelukeskus. 2011. Asiakaspalvelukeskus-projekti. Saatavilla:
http://www.asiakaspalvelukeskus.info/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=19&Itemid=161. (Luettu 12.10.2011).
- Digium.fi. 2011. Digium ohjelmisto. Saatavilla: <http://www.digium.fi/etusivu>. (Luettu 28.9.2011).
- Espoo.fi 2012 a. Liikunta ja ulkoilu. Saatavilla: http://www.espoo.fi/fi-FI/Oma_Espoo/Liikunta_ja_ulkoilu. (Luettu 26.2.2012).
- Espoo.fi 2012 b. Terveyskansio (Espoon Omahoitopalvelu). Saatavilla:
<http://omahoito.espoo.fi/public/espoo-fi/terveyskansio/Pages/default.aspx>. (Luettu 26.2.2012).
- Espoo.fi 2012 c. Ajanvaraus. Saatavilla: http://espoo.fi/fi-FI/Sosiaali_ja_terveyspalvelut/Terveyspalvelut/Suun_terveydenhuolto/Ajanvaraus. (Luettu 26.2.2012).
- Espoo.fi 2012 d. Lomakkeet. Saatavilla: http://www.espoo.fi/fi-FI/Paivahoito_ja_koulutus/Paivahoito/Lomakkeet. (Luettu 27.2.2012).
- Espoo.fi 2012 e. Hakeminen. Saatavilla: http://www.espoo.fi/fi-FI/Paivahoito_ja_koulutus/Esiopetus/Hakeminen. (Luettu 27.2.2012).
- Espoo.fi 2012 f. Espoon kaupunki / Suomenkielisen opetuksen tulosityksikkö. Saatavilla:
<https://wilma.espoo.fi/>. (Luettu 27.2.2012).
- FINeID.fi. 2012. Kansalaisvarmenne. Saatavilla:
<http://fineid.fi/default.aspx?docid=4044&site=9&id=292>. (Luettu 27.2.2012).
- Finlex 2011 a. Laki vahvasta sähköisestä tunnistamisesta ja sähköisistä allekirjoituksista 7.8.2009/617. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090617>. (Luettu 27.9.2011).
- Finlex 2011 b. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Saatavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>. (Luettu 27.9.2011).
- Finlex 2011 c. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 21.5.1999/621. Saatavilla:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>. (Luettu 27.9.2011).

Finlex 2011 d. Asetus viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintatavasta 12.11.1999/1030. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19991030>. (Luettu 27.9.2011).

Finlex 2011 e. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040516>. (Luettu 27.9.2011).

Finlex 2011 f. Henkilötietolaki 22.4.1999/523. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>. (Luettu 27.9.2011).

Finlex 2011 g. Laki yksityisyyden suojasta työelämässä 13.8.2004/759. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040759>. (Luettu 27.9.2011).

Finlex 2011 h. Arkistolaki 23.9.1994/831. Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940831?search%5Bnimi%5D=arkistolaki&search%5Btype%5D=metadata>. (Luettu 27.9.2011).

Helsingin kaupunki. 2011. Asiointipalveluja. Saatavilla: http://www.hel.fi/wps/portal/Helsinki/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Helsinki/fi/P__t_ksenteko+ja+hallinto/Hallinto+ja+talous/S_hk_inen+asiointi/asiointipalveluja (Luettu 26.9.2011).

Helsingin kaupunki 2012 a. Palvelukartta. Saatavilla: <http://www.hel.fi/palvelukartta/?city=092>. (Luettu 26.2.2012).

Helsingin kaupunki 2012 b. Kaikki palvelut. Saatavilla: https://asiointi.hel.fi/wps/portal/asiointi/wcmartikkeli!/ut/p/b1/04_SjzQ0MrK0MDC0MDDVj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfGjzOJDLS08TNw8jAz8_Z0cDTx9gw3DA-ky8jAyCzfSD0zL1c6McFQGndiFy/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/sahkoinenasiointi/Asiointi/Kaikki+palvelut. (Luettu 26.2.2012).

Helsingin kaupunki 2012 c. Sosiaali- ja perhepalvelut. Saatavilla: https://asiointi.hel.fi/wps/portal/asiointi/wcmartikkeli!/ut/p/b1/04_SjzQ0MzQ2MDMytD-DUj9CPyKssy0xPLMnMz0vMAfGjzOJDLS08TNw8jAz8_Z0cDTx9gw3DAky8jAyCzfSD0zL1c6McFQGVtnvW/?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/wps/wcm/connect/sahkoinenasiointi/Asiointi/Sosiaali+ja+perhepalvelut. (Luettu 26.2.2012).

Helsingin kaupunki 2012 d. Asiointipalveluja. Saatavilla: http://www.hel.fi/wps/portal/Helsinki/Artikkeli?WCM_GLOBAL_CONTEXT=/Helsinki/fi/P__t_ksenteko+ja+hallinto/Hallinto+ja+talous/S_hk_inen+asiointi/asiointipalveluja#Opetus%20ja%20koulutus. (Luettu 27.2.2012).

Heinonen, R. 2006. Luottamus verkkoasiointiin edellyttää yksityisyyden suojaa. Saatavilla: http://www.lvm.fi/filesserver/3_2006.pdf. (Luettu 11.10.2011).

HSL Helsingin seudun liikenne. 2012. Mikä on HSL?. Saatavilla: <http://www.hsl.fi/FI/mikaonhsl/Sivut/default.aspx>. (Luettu 26.2.2012).

- Innofactor. 2011. Tunnistautumis- ja maksupalvelut. Saatavilla: http://www.innofactor.fi/ratkaisusi/sahkoinen_asiointi_ja_e-palvelut/tunnistautumis_ja_maksupalvelut. (Luettu 11.10.2011).
- Infokartta.fi. 2012 a. Kajaani. Saatavilla: <http://www.infokartta.fi/kajaani/>. (Luettu 10.3.2012).
- Infokartta.fi. 2012 b. Kainuu ulkoilukartta. Saatavilla: <http://www.infokartta.fi/kainuu/>. (Luettu 10.3.2012).
- JHS 2011. JHS-suositukset. Saatavilla: <http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest;jsessionid=5061977C5F572FC70AD027638773933D>. (Luettu 2.10.2011).
- Kainuun Etu Oy. 2011. Kainuun Etu Oy. Saatavilla: <http://www.kainuunetu.fi/Default.aspx>. (Luettu 30.10.2011).
- Kainuun maakunta. 2012 a. Kainuun maakunnan terveystalot. Saatavilla: http://maakunta.kainuu.fi/gui/default/fr_frontpage.asp?SelectGroup=4&hide=false. (Luettu 9.3.2012).
- Kainuun maakunta. 2012 b. Kainuun maakunta- kuntayhtymä. Saatavilla: <http://maakunta.kainuu.fi/kuntayhtyma-info>. (Luettu 9.3.2012).
- Kajaani 2011a. Yleistietoa. Saatavilla: <http://www.kajaani.fi/Kaupunkitieto2/Yleistietoa/>. (Luettu 30.10.2011).
- Kajaani 2012 a. Kajaanin kaupungin sähköinen asiointi. Saatavilla: <http://www.kajaani.fi/Etusivu2/Sahkoinen-asiointi/>. (Luettu 8.3.2012).
- Kajaani 2012 b. Mikä Wilma on? Saatavilla: <https://wilma.kajaani.fi/>. (Luettu 8.3.2012).
- Kajaani. 2012 c. Liikunta. Saatavilla: <http://www.kajaani.fi/Palvelut/Vapaa-aika-ja-liikunta/>. (Luettu 10.3.2012).
- Kajaanin kaupunginkirjasto. 2012. Etusivu. Saatavilla: <http://213.143.184.82/kirjasto/>. (Luettu 9.3.2012).
- Kaukametsä. 2011. Tietohallinnon- ja asianhallinnan kehityspäivä. (6.10.2011).
- Kunta IT. 2011. Asiakaspalvelukeskuksen sähköinen palvelukanava julkaistiin. Saatavilla: http://www.kuntait.fi/ajankohtaista/uutiset_ja_tiedotteet/asiakaspalvelukeskuksen_sahkoinen_palvelukanava_julkaistiin. (Luettu 12.20.2011).
- Kuntaliitto. 2010. Kuntien verkkoviestintäohje. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.
- Measurepolis. 2011. Measurepolis Development Oy. Saatavilla: <http://www.measurepolis.fi/>. (Luettu 30.10.2011).

- Mäkinen, P. 2008. Asiakaspalvelukeskus-projekti. Saatavilla:
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20080604KuntaI/D_Asiakaspalvelukeskus_Makinen.pdf. (Luettu. 12.10.2011).
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2011 Oppijan verkkopalvelut. Saatavilla:
<http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/artikkelit/oppijanpalvelut/index.html>. (Luettu 30.10.2011).
- Osallistumisympäristö. 2011. Hankkeen esittely. Saatavilla:
<http://www.osallistumisymparisto.fi/hankkeen-esittely/>. (Luettu 30.10.2011).
- Tampereen yliopisto. 2011. Laadunvarmistus Opinto- ja kansainvälisissä asioissa. Saatavilla:
<http://www.uta.fi/opiskelu/laatu/vaihe.php?id=asiointi>. (Luettu 16.10.2011).
- Renforsin ranta. 2011. Renforsin ranta. Saatavilla:
http://www.renforsinranta.fi/index.php?id=1_31. (Luettu 30.10.2011).
- Suomi.fi 2010 a. Tunnistautuminen pankkitunnuksilla. Saatavilla:
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_pankkitunnuksilla/index.html. (Luettu 27.2.2012).
- Suomi.fi 2010 b. Tunnistautuminen varmennekortilla. Saatavilla:
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_varmennekortilla/index.html. (Luettu 27.2.2012).
- Suomi.fi 2011. Tunnistautuminen mobiilivarmenteella. Saatavilla:
http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/asioi_verkossa/sahkoinen_tunnistus_ja_allekirjoitus/tunnistautuminen_mobiilivarmenteella/index.html. (Luettu 27.2.2012).
- Sähköviesti. 2011. Sähköiset palvelut uudistuvat. Saatavilla:
<http://www.sahkoviesti.fi/kuopion-energia/sahkoiset-asiointipalvelut-uudistuvat.html>. (Luettu 28.2.2012).
- Tahvanainen, M. 2011. Palvelut lähemmäs kansalaisia. The Point Talvi 2011, 4.
- Tampereen joukkoliikenne. 2010. E-palvelut. Saatavilla: <http://joukkoliikenne.tampere.fi/>. (Luettu 26.2.2012).
- Tampereen karttapalvelu. 2012. Karttoja ja paikkatietoja. Saatavilla:
<http://www.tampere.fi/ytoteto/kartta/map.php>. (Luettu 26.2.2012).
- Tampereen kaupunki 2012 a. Käyttövuorojen hankkiminen. Saatavilla:
<http://www.tampere.fi/liikuntajavapaaika/liikuntajaulkoilu/kayttovuorot.html>. (Luettu 26.2.2012).
- Tampereen kaupunki 2012 b. Sähköinen asiointi. Saatavilla:
<http://www.tampere.fi/tampereinfo/asiointi/sahkoinen.html>. (Luettu 26.2.2012).

- Tampereen kaupunki 2012 c. Hakulomake ja -ohjeet. Saatavilla:
<http://www.tampere.fi/perhejasosiaalipalvelut/paivahoito/haku/hakulomake.html>.
 (Luettu 27.2.2012).
- Tampereen kaupunki 2012 d. Esiopetus. Saatavilla:
<http://www.tampere.fi/koulutusjaopiskelu/esiopetus.html>. (Luettu 27.2.2012).
- Tietoviikko. 2008. SaaS-tuotteiden käyttö yrityksissä lisääntyy vauhdilla. Saatavilla:
http://www.tietoviikko.fi/kaikki_uutiset/saastuotteiden+kaytto+y yrityksissa+lisaanty+y+vauhdilla/a137145. (Luettu 28.9.2011).
- Turku.fi 2012 a. Asioi verkossa. Saatavilla:
<http://www.turku.fi/Public/Default.aspx?nodeid=4916>. (Luettu 26.2.2012).
- Turku.fi 2012 b. Liikuntapaikkojen varauskalenteri. Saatavilla:
<http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=22568>. (Luettu 26.2.2012).
- Turku.fi 2012 c. eTerveyspalvelut ja eResepti. Saatavilla:
<http://www.turku.fi/Public/Default.aspx?nodeid=7916>. (Luettu 26.2.2012).
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2011. Työnantajan palvelukokonaisuus. Saatavilla:
<http://www.tem.fi/?s=4356>. (Luettu 30.10.2011).
- Valtionvarainministeriö 2011 a. Sähköinen asiointi. Saatavilla:
http://www.vm.fi/vm/fi/16_ict_toiminta/01_valtit/01_sahkoinen_asiointi/index.jsp.
 p. (Luettu 27.9.2011).
- Valtiovarainministeriö 2011 b. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Saatavilla:
http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/SADe-esite_valtion_expo_2011.pdf. (Luettu 30.10.2011).
- Valtiovarainministeriö 2011 c. Rakennetun ympäristön ja asumisen palvelukokonaisuus. Saatavilla:
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/02_palvelukokonaisuudet/03_ymparisto/index.jsp. (Luettu 30.10.2011).
- Valtiovarainministeriö 2011 d. Omaterveys palvelukokonaisuus. Saatavilla:
http://www.vm.fi/vm/fi/05_hankkeet/023_sade/02_palvelukokonaisuudet/025_terveys/index.jsp. (Luettu 30.10.2011).
- Vantaan kaupunki 2012 a. Sivistystoimen tilojen käyttö. Saatavilla:
http://www.vantaa.fi/fi/opetus_ja_kasvatus/palvelut/sivistystoimen_tilojen_kaytto.
 (Luettu 26.2.2012).
- Vantaan kaupunki 2012 b. TxtINR-palvelu. Saatavilla: http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/sahkoinen_asiointi/textinr-palvelu. (Luettu 26.2.2012).

- Vantaan kaupunki 2012 c. ForsanteWeb. Saatavilla: http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali-_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/sahkoinen_asiointi/forsanteweb. (Luettu 27.2.2012).
- Vantaan kaupunki 2012 d. Hammashoito. Saatavilla: <http://www.vantaa.fi/fi/verkkoasiointi/hammashoito>. (Luettu 27.2.2012).
- Vantaan kaupunki 2012 e. Päivähoito ja esiopetus. Saatavilla: http://www.vantaa.fi/fi/verkkoasiointi/paivahoito_ja_esiopetus. (Luettu 27.2.2012).
- Vantaan kaupunki 2012 f. Wilma – Vantaan kaupunki. Saatavilla: <https://wilma.edu.vantaa.fi/>. (Luettu 27.2.2012).
- Virtuaalimerkonomi. 2011. Markkinointitutkimus. Saatavilla: http://oula.yritysnet.com/virtuaalimerkonomi/markkinointi_III/index.htm. (Luettu 30.10.2011).
- Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki.
- Väestörekisterikeskus. 2012. Sähköinen henkilöllisyys ja varmenteet. Saatavilla: <http://www.vaestorekisterikeskus.fi/default.aspx?id=134>. (Luettu 27.2.2012).
- Web-Origo. 2012. KAINET – Kainuun verkkokirjasto. Saatavilla: <http://kirjasto.kainuu.fi/>. (Luettu 9.3.2012).
- Ympäristöministeriö. 2012. Asumisen ja rakentamisen palvelut siirtyvät verkkoon. Saatavilla: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=405232&lan=fi>. (Luettu 27.2.2012).

Kysely sähköisten palveluiden kehittämisestä Kajaanissa

Kajaanin kaupunki kehittää sähköisiä palveluitaan helpottamaan asiointia ja lisäämään joustavuutta asiakkaiden käyttämiin palveluihin. Sähköisten palveluiden kehittämisen tarkoituksena on tarjota asiakkaille mahdollisuus sähköiseen asiointiin perinteisen asioinnin ohessa. Yleensä sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan internetin kautta tapahtuvaa asioiden hoitamista.

Sinä voit vaikuttaa palveluiden kehittämiseen vastaamalla Kajaanin kaupungin internet-, ja facebook- sivuilla olevaan kyselyyn sähköisestä asioinnista. Tällöin asiointipalvelut voidaan kehittää paremmin vastaamaan sinun tarpeitasi.

Tällä hetkellä Kajaanin kaupungin internet- sivuilla on mahdollisuus lähettää sähköinen päivähoitohakemus tai esiopetushakemus. Jatkossa näiden palveluiden lisäksi sivuille kootaan linkit uusiin sähköisiin palveluihimme.

Sähköiset palvelut mahdollistavat paikasta riippumattoman asioiden hoitamisen verkkoselaimella nopeasti mihin vuorokauden aikaan tahansa. Sähköisellä asioinnilla voidaan nopeuttaa palveluun käytettävää aikaa välttämällä esimerkiksi postin kuljetuksesta johtuva viive. Sähköisten palveluiden käyttö ei edellytä ohjelmien asentamista tietokoneelle tai mobiililaitteelle vaan niiden käyttö onnistuu verkkoselaimella.

Kyselyn löydät osoitteesta www.kajaani.fi ja <http://fi-fi.facebook.com/kajaaninkaupunki>. Kysely on avoinna 16.12.2011 saakka.

Vastaajien kesken arvomme Eva Solon valmistaman [Cafesolo-kahvinkeitin](#) (palkinnon lahjoittajana Innofactor Oy) sekä muita pieniä palkintoja.

Sähköisten palveluiden kehittäminen Kajaanissa

Avoimet vastaukset

N=191

Julkaistu: 1.12.2011

Vertailuryhmä: Kaikki vastaajat

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Omakotitonttihaku

Jos olisi tarve

Tulevaisuudessa

käyttäisin kaikkia tällä sivulla mainittuja palveluja jos olisi tarvetta, mutta tarvetta ei ole tällä hetkellä, joten siksi vastaan "en"

Hakuun kyllä ja katsomaan eri mahdollisia vaihtoehtoja, mutta muuten kaikki mahdolliset asiat kävisin läpi ennemmin kirjallisena ja kasvotusten myyjän kanssa (yksi)

Helpompi löytää netistä kuin esim lehdestä.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Vesimittarin lukeman ilmoitus

Tulevaisuudessa

Ehkä myös kulutustrendi seuranta (yksi)

tällä hetkellä ei tarvetta

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Vesiliittymäsopimuksen tekeminen

Jos olisi tarve

Tulevaisuudessa

Haluaisin tässäkin asiassa käydä asiat läpi mieluiten kasvotusten. (yksi)

Jos olisi muuta asiaa, niin ehkä samalla sitten käymällä toimistolla tai jossain, mutta jos ei olisi kuin joku lomakkeen täyttö, niin silloin. (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Rakennus- ja laajennuslupa hakemus

Jos olisi tarve

Tulevaisuudessa

Haluaisin kumminkin myös mahdollisuuden tehdä hakemuksen toisinkin (yksi)

Jos olisi muuta asiaa, niin ehkä samalla sitten käymällä toimistolla tai jossain, mutta jos ei olisi kuin joku lomakkeen täyttö, niin silloin. (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Maisematyölupahakemus

Jos olisi tarve

ei ajankohtainen lähivuosina

Tässä sama, haluaisin myös mahdollisuuden tehdä hakemuksen toisinkin, ei vain sähköisesti. (yksi)

Jos olisi muuta asiaa, niin ehkä samalla sitten käymällä toimistolla tai jossain, mutta jos ei olisi kuin joku lomakkeen täyttö, niin silloin. (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Työ- ja kaivu ilmoitus

Jos olisi tarve

ei ajankohtainen lähivuosina

Jos olisi muuta asiaa, niin ehkä samalla sitten käymällä toimistolla tai jossain, mutta jos ei olisi kuin joku lomakkeen täyttö, niin silloin. (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Reklamaation ja vahinkoilmoituksen teko

Jos olisi tarve

Lisäisi varmaan kansalaisten tietoisuutta oikeuksista saada korvauksia kaupungin tekemistä töppäyksistä, etteivät kärsisi itse vain menetyksistä. (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Vuokra-asuntohakemus

Jos olisi tarve

Netissä ihmiset ilmoittavat ja hakevat enemmän asuntoja kuin muualla. (yksi)

Tarvittaessa, kätevähän siinä samalla on katsoa mitä on tarjolla, mutta pitäisi olla reaaliaikainen, toimistolla voi ehkä ilmaista toivomuksensa paremmin ja varata ennakoon vapautuvan asunnon? (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Hakkuutähteiden keräyslupa - hakemus

Jos olisi tarve

ei ajankohtainen lähivuosina

Mitä muita palveluja toivoisit sähköistettävän asumiseen, rakentamiseen tai ympäristöön liittyen?

Vuokrasopimukset, kauppakirjat, yms.. muut tänä päivänä postin kautta tulevat asiakirjat lähete-tään esim. spostin kautta, asiakkaan niin halutessa. Paperijätettä tulee aivan liikaa, ympäristö kuormittuu.

Kaikkimpalvelut pitäisi olla saatavilla myös perinteisenä paperiversiona (yksi)

Kommentit urpoista päätöksistä ja kärkeäytyslinja.

Öljytilaukset, ylimääräisen roska-auton käynnin, liittymän avaukset lumesta

Lumen poistaminen ajotien edestä tiekarhun jäljiltä.

Kaikki, missä asiakas ei tarvitse henkilökohtaista avustusta esimerkiksi lomakkeen täyttöön.

Kaikkia sellaisia jotka pystyy verkossa tekemään ja ei tarvitse jonottaa jossakin virastossa.

Huoltoyhtiölle kuuluvien korjaustarpeiden ilmoittaminen esim. pattereiden ilmaus. Taloyhtiölle ilmoitettavat asiat esim. jotkin epäkohdat asukkaiden keskuudessa, esim. roskien lajitteluun liittyvät yhteiset ohjeet

Jätehuoltosopimukset

Ilmoitukset toimimattomista laitteista esim. liikenne- ja katuvaloista, rikkoontuneista liikennemerkeistä, teiden auraus- tai lanaustarpeista yms.

maanmittaus palveluja

Mahdollisuus keskustella virtuaalisesti kaupungin rakennustarkastajien kanssa, jos ovat ilmoittaneet tällaisia vapaita aikoja..

laittakaa se kirjaston sähköinen varausjärjestelmä ensin kuntoon.

Päiväkotitoimintaan liittyvät hakemukset, ilmoitukset yms.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Liikuntapaikan vuoron varaaminen ja maksaminen

vuoron voin varata netistä, mutta maksaminen kuulostaa monimutkaiselta. **Tuntuisi helpommalta maksaa paikan päällä.** (yksi)

Jos tarpeeksi tietoja sähköisesti, toisaalta jos avain pitää hakea tai muuta niin voi **maksaa samalla.** (yksi)

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Uimahallin käyttömaksu

kuulostaa monimutkaiselta, **helpompi maksaa paikan päällä**

Halpojen sarjalippujen tms. ostossa mahdollista.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Venepaikkahakemus

käyttäisin kaikkia tällä sivulla mainittuja palveluja jos olisi tarvetta, mutta tarvetta ei ole tällä hetkellä, joten siksi vastaan "en"

Jos olisi tarvetta.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Latukartta- ja kuntoreittipalvelu

Silloin jos haluaisi katsoa niitä.

Käyttäisin heti!

Mitä muita liikunta ja vapaa-ajan palveluja toivoisit sähköistettävän?

Sähköaita ois hyvä.

Tietoa siitä mitkä ladut avataan ja missä järjestyksessä viikonloppuisin, eli moneltako on latu auki pyhäamuna tuiskunmyterin jälkeen.

Teatterilippujen varaaminen ja maksaminen

kurssien varaaminen, erilaiset tilakalenterit paikoista, joita ulkopuoliset voivat myös varata

Ylipäättään haku kaikista liikuntapaikoista ja -mahdollisuuksista on hyvä olla olemassa.

Myös moottorikelkkaura, frisbeegolf ja patikointi reitistö voisi olla sähköisenä

Liikuntapaikan vuoron varaaminen ja maksaminen tätä saisi olla netissä. Ei taida juuri nyt olla Kajaanissa ollenkaan. Esim. koulujen salien vuokraamista yms.

Bänditreeneitilan käyttövuorohakemus, (kesä)leireille ja retkille ilmiottautuminen ja niiden maksut, nuorisotilan käyttövuorohakemus, toiminta- ja kohdeavustushakemukset (+kaikki muut kaupungin vastaavat hakemukset).

ajankohtaiset ja jatkuvasti päivittyvät nettisivut latujen ja ulkoilureittien sekä luistelukenttien kunnosta talvella.

Tiedotus eri palveluista ja liikunta mahdollisuuksista voitaisi lisät , koska itse ainakin olen muualta kuin Kajaanista, joten en hirveästi tiedä Kajaanin liikuntapaikkoja.

Uimarantojen veden puhtaus ja lämpötilatiedot.

Vapaita kuntosalivuoroja esim. uimahallilla, vapaita uimahallivuoroja.

teatteri ja elokuva

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan hakeminen

ei ole sen ikäisiä lapsia

Jos olisi sen ikäisiä lapsia

Tulevaisuudessa

käyttäisin kaikkia tällä sivulla mainittuja palveluja jos olisi tarvetta, mutta tarvetta ei ole tällä hetkellä, joten siksi vastaan "en"

Ei lapsia

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Leiri- ja kerhoilmoittautuminen

ei ole sen ikäisiä lapsia

Tulevaisuudessa

Ei lapsia

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Päivähoidon palvelusetelihakemus

ei ole sen ikäisiä lapsia

Jos olisi sen ikäisiä lapsia

Tulevaisuudessa

Ei lapsia

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Lähimmän päiväkodin haku

ei ole sen ikäisiä lapsia

Tulevaisuudessa

Ei lapsia

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Lähimmän koulun haku

ei ole sen ikäisiä lapsia

Tulevaisuudessa

Ei lapsia

Mitä muita perhepalveluja toivoisit sähköistettävän?

Ei ole enää sen ikäisiä lapsia, eikä taida tullaakaan...

Päivähoidon hoitopäivien muutosilmoitus

neekereille "nain pain minä makka, ku sinä tehdä toita"-interaktiivinen peli, jossa nähdään reaaliaikaisesti milloin tuet napsahtaa sotalapsen hentoon kätöseen

-

toimeentulotuen alkuperäinen hakemus(ensimmäinen yhteyden otto ja alkutietojen syöttö) Tämä nopeutaisi asian hoitoa koska jonku tulisi tarkastaa että mitä paperiasiakirjoja kukin hakija tarvitsee saadakseen tukea tarvitessaan. Nykyisin tuen saanti liian hidasta ja palvelu huonoa (laksut kasaantuvat ja luottotähtiä syntyy liian helposti) kun kukaan virkailija ei ota vastuuta henkilön asian hoidossa.

Nuorten "vespailloista".

ruokamaksut

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelu

käyttäisin kaikkia tällä sivulla mainittuja palveluja jos olisi tarvetta, mutta tarvetta ei ole tällä hetkellä, joten siksi vastaan "en"

Satunnaisesti käytetty, mutta vaihtoehtohan se olisi, ainakin etukäteen jostain toimistosta ostamiseksi ja hakemiselle.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautuminen ja niiden maksaminen

Riippuu haluaako kysellä ja käydä katsomassa paikkoja etukäteen.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Kirjaston sähköiset kirjat

HYvä palvelu, mutta ei sovi minulle

TODELLAKIN! Tällaiselle on tarvetta ollut jo pitkän aikaa!

AMK:lla jo kerran tai kaksi käytetty.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Tapahtumailmoitus

Ehdottomasti!

Poliisilleko?

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Julkisten tilojen varaaminen

tuskin koskaan varaan ;)

Mitä muita kulttuuri- ja tapahtumapalveluja toivoisit sähköistettävän?

Elokuvateattereiden lippuja olisi mielestäni hyvä saada tilata netistä.

-

urheilutapahtumat

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Vastalause pysäköinninvalvojalle pysäköintivirhemaksusta

Jos olisi tarve

ei autoa, ei koske minua

Tämä olisi kaikkein paras tehdä sähköisesti :DD

Kyllähän se helpottaisi ja pienentäisi valituskynnystä. Lisäksi kun vielä olisi ilmiantomahdollisuus, kun samallalaila muutkin talvella pysäköi ruudun viereen täydellä parkkipaikalla, niin eipähänmuut selviäisi ilman rangaistusta, paitsi jos valvoja ei tule samantien, ehkäpä todisteeksi kuvanlähetyshdollisuus, jonka perusteella virhemaksun voisi jo toimittaa.

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?

Vapaa kommentti

Katuvalaistuksen vikailmoituspalvelu

Jos olisi tarve

Jää tekemättä jos ei sähköinen

Tämä olisi todella hyvä. Vikoja näyttää olevan Kajaanissa aikas paljon.

Sama kuin edellisessä :D

Sikäli kuin muistaisi missä on ehkä nähnyt viallisia valoja. Lisäksi pitäisi olla ohjeet, miten erottaa tilapäisesti sammuvat valot rikkinäisistä (kai nuo valot kun joskus sammuvat ja syttyvät itseksen, niin niissä on joku suoja, että ne hetkeksi sammuu, vai?) Mobiilipalvelu voisi olla tarpeellinen lisä ainakin tälle palvelulle, että paikkatiedon perusteella saisi suoraan, nopeasti ja helposti paikan ilmoitettua.

Mitä muita liikenne- ja matkailupalveluja toivoisit sähköistettävän?

Hotellihuoneen varaus tai muiden vastaavien palveluiden sähköistäminen..

Aikataulut kootusti jonnekin

Ilmoitus virheellisestä pysäköinnistä, liikennejärjestelyjen epäkohdat

pysäköinninvalvojalle vinkkejä jatkuvasta väärinpysäköinnistä tms.

Kalastuslupahakemus, ilmoitus ilkivallasta, nuohoojan tilaus (se nyt ei kuulu tähän, mutta tulipa mieleeni), auraustoiveet, reklamaatiot teiden kunnossapidosta.

-

Linja-autovuorot kellonaikoinen.

katujenhoito-palaute eli syksyllä olisi lanaamisen tarvetta ja keväällä sohjunpoisto, ei oikein tietoa minne palautetta tulisi antaa.

Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?

Vapaa kommentti

Sähköinen päivähoitohakemus

ei lapsia

Ei ole sen ikäisiä lapsia

Ei ajankohtainen, mutta tulevaisuudessa varmasti

käyttäisin kaikkia tällä sivulla mainittuja palveluja jos olisi tarvetta, mutta tarvetta ei ole tällä hetkellä, joten siksi vastaan "en"

Ei lapsia

ei ole lapsia

ei ole jälkikasvua

ei tarvetta

ei tarvetta, ei lapsia

en käytä palvelua

ei enää alle kouluikäisiä lapsia

ei ole sen ikäisiä lapsia

Ei tarvetta.

en ole tarvinnut

Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?

Vapaa kommentti

Sähköinen esiopetushakemus

ei lapsia

Ei ole sen ikäisiä lapsia

Ei ajankohtainen, mutta tulevaisuudessa varmasti

Ei lapsia

ei ole lapsia

Eivät ole ajankohtaisia.

ei ole esiopetettaviakaan

ei tarvetta

ei tarvetta, ei lapsia

en käytä palvelua

ei enää esikouluikäisiä lapsia

ei ole sen ikäisiä lapsia

Ei tarvetta.

en ole tarvinnut

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Omakotitonttihaku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	39	20,4	20,4	20,4
	Ehkä	62	32,5	32,5	52,9
	Kyllä	90	47,1	47,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesimittarin lukeman ilmoitus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	23	12,0	12,0	12,0
	Ehkä	30	15,7	15,7	27,7
	Kyllä	138	72,3	72,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesiliittymäsopimuksen tekeminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	34	17,8	17,8	17,8
	Ehkä	53	27,7	27,7	45,5
	Kyllä	104	54,5	54,5	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Rakennus- ja laajennuslupa hakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	46	24,1	24,1	24,1
	Ehkä	54	28,3	28,3	52,4
	Kyllä	91	47,6	47,6	100,0

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Rakennus- ja laajennuslupa hakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	46	24,1	24,1	24,1
	Ehkä	54	28,3	28,3	52,4
	Kyllä	91	47,6	47,6	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Maisematyölupahakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	48	25,1	25,1	25,1
	Ehkä	66	34,6	34,6	59,7
	Kyllä	77	40,3	40,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Työ- ja kaivu ilmoitus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	46	24,1	24,1	24,1
	Ehkä	52	27,2	27,2	51,3
	Kyllä	93	48,7	48,7	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Reklamaation ja vahinkoilmoituksen teko

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	14	7,3	7,3	7,3
	Ehkä	15	7,9	7,9	15,2
	Kyllä	162	84,8	84,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vuokra-asuntohakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	16	8,4	8,4	8,4
	Ehkä	11	5,8	5,8	14,1
	Kyllä	164	85,9	85,9	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Hakkuutähteiden keräyslupa - hakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	40	20,9	20,9	20,9
	Ehkä	61	31,9	31,9	52,9
	Kyllä	90	47,1	47,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Liikunta-
paikan vuoron varaaminen ja maksaminen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	11	5,8	5,8	5,8
	Ehkä	19	9,9	9,9	15,7
	Kyllä	161	84,3	84,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Uimahallin
käyttömaksu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	40	20,9	20,9	20,9
	Ehkä	33	17,3	17,3	38,2
	Kyllä	118	61,8	61,8	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Venepaik-
kahakemus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	44	23,0	23,0	23,0
	Ehkä	35	18,3	18,3	41,4
	Kyllä	112	58,6	58,6	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Latukartta-
ja kuntoreittipalvelu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	19	9,9	9,9	9,9
	Ehkä	19	9,9	9,9	19,9
	Kyllä	153	80,1	80,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kou-
lulaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan hakeminen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	34	17,8	17,8	17,8
	Ehkä	33	17,3	17,3	35,1
	Kyllä	124	64,9	64,9	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Leiri-
ja kerhoilmoittautuminen**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	25	13,1	13,1	13,1
	Ehkä	26	13,6	13,6	26,7
	Kyllä	140	73,3	73,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Päi-
vähoidon palvelusetelihakemus**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	36	18,8	18,8	18,8
	Ehkä	33	17,3	17,3	36,1
	Kyllä	122	63,9	63,9	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lä-
himmän päiväkodin haku**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	30	15,7	15,7	15,7
	Ehkä	21	11,0	11,0	26,7
	Kyllä	140	73,3	73,3	100,0

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän päiväkodin haku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	30	15,7	15,7	15,7
	Ehkä	21	11,0	11,0	26,7
	Kyllä	140	73,3	73,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän koulun haku

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	27	14,1	14,1	14,1
	Ehkä	17	8,9	8,9	23,0
	Kyllä	147	77,0	77,0	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelu

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	23	12,0	12,0	12,0
	Ehkä	28	14,7	14,7	26,7
	Kyllä	140	73,3	73,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautuminen ja niiden ma

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	13	6,8	6,8	6,8
	Ehkä	22	11,5	11,5	18,3
	Kyllä	156	81,7	81,7	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kirjaston sähköiset kirjat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	12	6,3	6,3	6,3
	Ehkä	16	8,4	8,4	14,7
	Kyllä	163	85,3	85,3	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Tapahtumailmoitus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	16	8,4	8,4	8,4
	Ehkä	26	13,6	13,6	22,0
	Kyllä	149	78,0	78,0	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Julkisten tilojen varaaminen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	12	6,3	6,3	6,3
	Ehkä	29	15,2	15,2	21,5
	Kyllä	150	78,5	78,5	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vastalause
pysäköinninvalvojalle pysäköintivirhemaksusta**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	21	11,0	11,0	11,0
	Ehkä	25	13,1	13,1	24,1
	Kyllä	145	75,9	75,9	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

**Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Katuvalais-
tuksen vikailmoituspalvelu**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Per- cent
Valid	En	20	10,5	10,5	10,5
	Ehkä	18	9,4	9,4	19,9
	Kyllä	153	80,1	80,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?

Vastaus Sähköinen päivähoitohakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	145	75,9	75,9	75,9
	Kyllä	46	24,1	24,1	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?

Vastaus Sähköinen esiopetushakemus

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	En	152	79,6	79,6	79,6
	Kyllä	39	20,4	20,4	100,0
	Total	191	100,0	100,0	

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Omakotitonttihakukrosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Omakotitonttihakukrosstabulation			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	17	39	55	111
		% within Ikä	15,3%	35,1%	49,5%	100,0%
	26 - 35	Count	4	11	14	29
		% within Ikä	13,8%	37,9%	48,3%	100,0%
	36 - 45	Count	4	7	9	20
		% within Ikä	20,0%	35,0%	45,0%	100,0%
	46 - 55	Count	7	3	8	18
		% within Ikä	38,9%	16,7%	44,4%	100,0%
	56 - 65	Count	4	2	3	9
		% within Ikä	44,4%	22,2%	33,3%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	39	62	89	190
		% within Ikä	20,5%	32,6%	46,8%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesimittarin lukeman ilmoitus Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesimittarin lukeman ilmoitus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	13	23	75	111
		% within Ikä	11,7%	20,7%	67,6%	100,0%
	26 - 35	Count	4	3	22	29
		% within Ikä	13,8%	10,3%	75,9%	100,0%
	36 - 45	Count	1	1	18	20
		% within Ikä	5,0%	5,0%	90,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	1	16	18
		% within Ikä	5,6%	5,6%	88,9%	100,0%
	56 - 65	Count	1	2	6	9
		% within Ikä	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%
	Total	Count	19	29	137	185
		% within Ikä	10,3%	15,7%	74,0%	100,0%

	% within Ikä	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	23	30	137	190
	% within Ikä	12,1%	15,8%	72,1%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesiliittymäsopimuksen tekeminen Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vesiliittymäsopimuksen tekeminen			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	19	32	60	111
		% within Ikä	17,1%	28,8%	54,1%	100,0%
	26 - 35	Count	4	8	17	29
		% within Ikä	13,8%	27,6%	58,6%	100,0%
	36 - 45	Count	2	7	11	20
		% within Ikä	10,0%	35,0%	55,0%	100,0%
	46 - 55	Count	3	3	12	18
		% within Ikä	16,7%	16,7%	66,7%	100,0%
	56 - 65	Count	3	3	3	9
		% within Ikä	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	34	53	103	190
		% within Ikä	17,9%	27,9%	54,2%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Rakennus- ja laajennuslupa hakemus Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Rakennus- ja laajennuslupa hakemus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	29	35	47	111
		% within Ikä	26,1%	31,5%	42,3%	100,0%
	26 - 35	Count	3	7	19	29

	% within Ikä	10,3%	24,1%	65,5%	100,0%
36 - 45	Count	6	5	9	20
	% within Ikä	30,0%	25,0%	45,0%	100,0%
46 - 55	Count	2	5	11	18
	% within Ikä	11,1%	27,8%	61,1%	100,0%
56 - 65	Count	3	2	4	9
	% within Ikä	33,3%	22,2%	44,4%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	46	54	90	190
	% within Ikä	24,2%	28,4%	47,4%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Maisematyölupahakemus
Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			Total
			Vastaus Maisematyölupahakemus			
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	29	45	37	111
		% within Ikä	26,1%	40,5%	33,3%	100,0%
	26 - 35	Count	6	11	12	29
		% within Ikä	20,7%	37,9%	41,4%	100,0%
	36 - 45	Count	6	6	8	20
		% within Ikä	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	1	15	18
		% within Ikä	11,1%	5,6%	83,3%	100,0%
	56 - 65	Count	2	3	4	9
		% within Ikä	22,2%	33,3%	44,4%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	48	66	76	190
		% within Ikä	25,3%	34,7%	40,0%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Työ- ja kaivu ilmoitus**Crosstabulation**

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			Total
			Vastaus Työ- ja kaivu ilmoitus			
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	30	31	50	111
		% within Ikä	27,0%	27,9%	45,0%	100,0%
	26 - 35	Count	6	7	16	29
		% within Ikä	20,7%	24,1%	55,2%	100,0%
	36 - 45	Count	3	7	10	20
		% within Ikä	15,0%	35,0%	50,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	3	14	18
		% within Ikä	5,6%	16,7%	77,8%	100,0%
	56 - 65	Count	3	4	2	9
		% within Ikä	33,3%	44,4%	22,2%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	46	52	92	190
		% within Ikä	24,2%	27,4%	48,4%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Reklamaation ja vahin-**koilmoituksen teko Crosstabulation**

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			Total
			Vastaus Reklamaation ja vahinkoilmoituksen teko			
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	6	6	99	111
		% within Ikä	5,4%	5,4%	89,2%	100,0%
	26 - 35	Count	1	5	23	29
		% within Ikä	3,4%	17,2%	79,3%	100,0%
	36 - 45	Count	0	2	18	20
		% within Ikä	,0%	10,0%	90,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	1	15	18
		% within Ikä	11,1%	5,6%	83,3%	100,0%
	56 - 65	Count	2	1	6	9
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	Total	Count	11	15	143	169
		% within Ikä	6,5%	8,9%	84,6%	100,0%

	% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	14	15	161	190
	% within Ikä	7,4%	7,9%	84,7%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vuokra-asuntohakemus
Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vuokra-asuntohakemus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	5	1	105	111
		% within Ikä	4,5%	,9%	94,6%	100,0%
	26 - 35	Count	3	4	22	29
		% within Ikä	10,3%	13,8%	75,9%	100,0%
	36 - 45	Count	2	2	16	20
		% within Ikä	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	2	14	18
		% within Ikä	11,1%	11,1%	77,8%	100,0%
	56 - 65	Count	1	2	6	9
		% within Ikä	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	16	11	163	190
		% within Ikä	8,4%	5,8%	85,8%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Hakkuutähteiden keräys-
lupa - hakemus Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Hakkuutähteiden keräyslupa - hakemus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	26	40	45	111
		% within Ikä	23,4%	36,0%	40,5%	100,0%
	26 - 35	Count	6	9	14	29

	% within Ikä	20,7%	31,0%	48,3%	100,0%
36 - 45	Count	3	6	11	20
	% within Ikä	15,0%	30,0%	55,0%	100,0%
46 - 55	Count	0	3	15	18
	% within Ikä	,0%	16,7%	83,3%	100,0%
56 - 65	Count	2	3	4	9
	% within Ikä	22,2%	33,3%	44,4%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	40	61	89	190
	% within Ikä	21,1%	32,1%	46,8%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Liikuntapaikan vuoron varaaminen ja maksaminen Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Liikuntapaikan vuoron varaaminen ja maksaminen			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	7	8	96	111
		% within Ikä	6,3%	7,2%	86,5%	100,0%
	26 - 35	Count	0	5	24	29
		% within Ikä	,0%	17,2%	82,8%	100,0%
	36 - 45	Count	0	2	18	20
		% within Ikä	,0%	10,0%	90,0%	100,0%
	46 - 55	Count	0	2	16	18
		% within Ikä	,0%	11,1%	88,9%	100,0%
	56 - 65	Count	1	2	6	9
		% within Ikä	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	11	19	160	190
		% within Ikä	5,8%	10,0%	84,2%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Uimahallin käyttömaksu Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Uimahallin käyttömaksu			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	32	21	58	111
		% within Ikä	28,8%	18,9%	52,3%	100,0%
	26 - 35	Count	3	6	20	29
		% within Ikä	10,3%	20,7%	69,0%	100,0%
	36 - 45	Count	1	2	17	20
		% within Ikä	5,0%	10,0%	85,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	2	15	18
		% within Ikä	5,6%	11,1%	83,3%	100,0%

56 - 65	Count	0	2	7	9
	% within Ikä	,0%	22,2%	77,8%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	40	33	117	190
	% within Ikä	21,1%	17,4%	61,6%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Venepaikkahakemus
Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Venepaikkahakemus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	30	21	60	111
		% within Ikä	27,0%	18,9%	54,1%	100,0%
	26 - 35	Count	5	7	17	29
		% within Ikä	17,2%	24,1%	58,6%	100,0%
	36 - 45	Count	3	4	13	20
		% within Ikä	15,0%	20,0%	65,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	2	15	18
		% within Ikä	5,6%	11,1%	83,3%	100,0%
	56 - 65	Count	2	1	6	9
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	44	35	111	190
		% within Ikä	23,2%	18,4%	58,4%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Latukartta- ja kuntoreitti-
palvelu Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Latukartta- ja kuntoreittipalvelu			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	14	9	88	111
		% within Ikä	12,6%	8,1%	79,3%	100,0%

26 - 35	Count	1	3	25	29
	% within Ikä	3,4%	10,3%	86,2%	100,0%
36 - 45	Count	0	4	16	20
	% within Ikä	,0%	20,0%	80,0%	100,0%
46 - 55	Count	1	2	15	18
	% within Ikä	5,6%	11,1%	83,3%	100,0%
56 - 65	Count	1	0	8	9
	% within Ikä	11,1%	,0%	88,9%	100,0%
Yli 65	Count	2	1	0	3
	% within Ikä	66,7%	33,3%	,0%	100,0%
Total	Count	19	19	152	190
	% within Ikä	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan hakeminen Crosstabulation

			Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköis- tettynä? Vastaus Koululaisten aamu- ja iltapäivätoi- mintaan hakeminen			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	17	21	73	111
		% within Ikä	15,3%	18,9%	65,8%	100,0%
	26 - 35	Count	3	8	18	29
		% within Ikä	10,3%	27,6%	62,1%	100,0%
	36 - 45	Count	1	2	17	20
		% within Ikä	5,0%	10,0%	85,0%	100,0%
	46 - 55	Count	4	2	12	18
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	56 - 65	Count	6	0	3	9
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total		Count	34	33	123	190
		% within Ikä	17,9%	17,4%	64,7%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Leiri- ja kerhoilmoittautuminen Crosstabulation

			Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Leiri- ja kerhoilmoittautuminen			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	12	15	84	111
		% within Ikä	10,8%	13,5%	75,7%	100,0%
	26 - 35	Count	2	7	20	29
		% within Ikä	6,9%	24,1%	69,0%	100,0%
	36 - 45	Count	1	1	18	20
		% within Ikä	5,0%	5,0%	90,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	2	14	18
		% within Ikä	11,1%	11,1%	77,8%	100,0%

56 - 65	Count	5	1	3	9
	% within Ikä	55,6%	11,1%	33,3%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	25	26	139	190
	% within Ikä	13,2%	13,7%	73,2%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Päivähoidon palvelusetelihakemus Crosstabulation

			Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Päivähoidon palvelusetelihakemus			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	18	23	70	111
		% within Ikä	16,2%	20,7%	63,1%	100,0%
	26 - 35	Count	3	7	19	29
		% within Ikä	10,3%	24,1%	65,5%	100,0%
	36 - 45	Count	2	1	17	20
		% within Ikä	10,0%	5,0%	85,0%	100,0%
	46 - 55	Count	4	2	12	18
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	56 - 65	Count	6	0	3	9
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	36	33	121	190
		% within Ikä	18,9%	17,4%	63,7%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän päiväkodin haku Crosstabulation

			Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän päiväkodin haku			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	11	13	87	111
		% within Ikä	9,9%	11,7%	78,4%	100,0%

26 - 35	Count	2	5	22	29
	% within Ikä	6,9%	17,2%	75,9%	100,0%
36 - 45	Count	2	1	17	20
	% within Ikä	10,0%	5,0%	85,0%	100,0%
46 - 55	Count	6	2	10	18
	% within Ikä	33,3%	11,1%	55,6%	100,0%
56 - 65	Count	6	0	3	9
	% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	30	21	139	190
	% within Ikä	15,8%	11,1%	73,2%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän koulun
haku Crosstabulation

			Mitä seuraavista perhepalveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Lähimmän koulun haku			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	10	10	91	111
		% within Ikä	9,0%	9,0%	82,0%	100,0%
	26 - 35	Count	1	4	24	29
		% within Ikä	3,4%	13,8%	82,8%	100,0%
	36 - 45	Count	2	1	17	20
		% within Ikä	10,0%	5,0%	85,0%	100,0%
	46 - 55	Count	5	2	11	18
		% within Ikä	27,8%	11,1%	61,1%	100,0%
	56 - 65	Count	6	0	3	9
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	27	17	146	190
		% within Ikä	14,2%	8,9%	76,8%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelu Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kajaanin kaupunginteatterin lipunmyyntipalvelu			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	13	16	82	111
		% within Ikä	11,7%	14,4%	73,9%	100,0%
	26 - 35	Count	4	6	19	29
		% within Ikä	13,8%	20,7%	65,5%	100,0%
	36 - 45	Count	2	3	15	20
		% within Ikä	10,0%	15,0%	75,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	2	14	18
		% within Ikä	11,1%	11,1%	77,8%	100,0%
	56 - 65	Count	0	1	8	9
		% within Ikä	,0%	11,1%	88,9%	100,0%
	Yli 65	Count	2	0	1	3
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total		Count	23	28	139	190
		% within Ikä	12,1%	14,7%	73,2%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kaukametsän opiston kurssi-ilmoittautuminen ja niiden ma Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kaukametsän opiston kurssi- ilmoittautuminen ja niiden ma			Total	
			En	Ehkä	Kyllä		
Ikä	18 - 25	Count	8	13	90	111	
		% within Ikä	7,2%	11,7%	81,1%	100,0%	
	26 - 35	Count	2	6	21	29	
		% within Ikä	6,9%	20,7%	72,4%	100,0%	
	36 - 45	Count	0	1	19	20	
		% within Ikä	,0%	5,0%	95,0%	100,0%	
	46 - 55	Count	1	1	16	18	
		% within Ikä	5,6%	5,6%	88,9%	100,0%	
	Total		Count	11	21	126	158
			% within Ikä	7,0%	13,3%	79,7%	100,0%

	% within Ikä	5,6%	5,6%	88,9%	100,0%
56 - 65	Count	0	1	8	9
	% within Ikä	,0%	11,1%	88,9%	100,0%
Yli 65	Count	2	0	1	3
	% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total	Count	13	22	155	190
	% within Ikä	6,8%	11,6%	81,6%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Kirjaston sähköiset kirjat
Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			Total
			Vastaus Kirjaston sähköiset kirjat			
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	6	8	97	111
		% within Ikä	5,4%	7,2%	87,4%	100,0%
	26 - 35	Count	0	3	26	29
		% within Ikä	,0%	10,3%	89,7%	100,0%
	36 - 45	Count	2	2	16	20
		% within Ikä	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	2	15	18
		% within Ikä	5,6%	11,1%	83,3%	100,0%
	56 - 65	Count	1	1	7	9
		% within Ikä	11,1%	11,1%	77,8%	100,0%
	Yli 65	Count	2	0	1	3
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
	Total	Count	12	16	162	190
		% within Ikä	6,3%	8,4%	85,3%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Tapahtumailmoitus Cross-
tabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			Total
			Vastaus Tapahtumailmoitus			
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	6	16	89	111

	% within Ikä	5,4%	14,4%	80,2%	100,0%
26 - 35	Count	3	5	21	29
	% within Ikä	10,3%	17,2%	72,4%	100,0%
36 - 45	Count	2	3	15	20
	% within Ikä	10,0%	15,0%	75,0%	100,0%
46 - 55	Count	1	0	17	18
	% within Ikä	5,6%	,0%	94,4%	100,0%
56 - 65	Count	1	2	6	9
	% within Ikä	11,1%	22,2%	66,7%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
Total	Count	16	26	148	190
	% within Ikä	8,4%	13,7%	77,9%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Julkisten tilojen varaami-
nen Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä?			
			Vastaus Julkisten tilojen varaaminen			
			En	Ehkä	Kyllä	Total
Ikä	18 - 25	Count	4	17	90	111
		% within Ikä	3,6%	15,3%	81,1%	100,0%
	26 - 35	Count	1	5	23	29
		% within Ikä	3,4%	17,2%	79,3%	100,0%
	36 - 45	Count	0	4	16	20
		% within Ikä	,0%	20,0%	80,0%	100,0%
	46 - 55	Count	2	2	14	18
		% within Ikä	11,1%	11,1%	77,8%	100,0%
	56 - 65	Count	2	1	6	9
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	,0%	100,0%
	Total	Count	12	29	149	190
		% within Ikä	6,3%	15,3%	78,4%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vastalause pysäköinninvalvojalle pysäköintivirhemaksusta Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Vastalause pysäköinninvalvojalle pysäköintivirhemaksusta			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	14	18	79	111
		% within Ikä	12,6%	16,2%	71,2%	100,0%
	26 - 35	Count	1	3	25	29
		% within Ikä	3,4%	10,3%	86,2%	100,0%
	36 - 45	Count	2	2	16	20
		% within Ikä	10,0%	10,0%	80,0%	100,0%
	46 - 55	Count	0	1	17	18
		% within Ikä	,0%	5,6%	94,4%	100,0%
	56 - 65	Count	2	1	6	9
		% within Ikä	22,2%	11,1%	66,7%	100,0%
	Yli 65	Count	2	0	1	3
		% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total		Count	21	25	144	190
		% within Ikä	11,1%	13,2%	75,8%	100,0%

Ikä * Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Katuvalaistuksen vikailmoituspalvelu Crosstabulation

			Mitä seuraavista palveluista käyttäisit sähköistettynä? Vastaus Katuvalaistuksen vikailmoituspalvelu			Total
			En	Ehkä	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	16	13	82	111
		% within Ikä	14,4%	11,7%	73,9%	100,0%
	26 - 35	Count	0	1	28	29
		% within Ikä	,0%	3,4%	96,6%	100,0%
	36 - 45	Count	1	0	19	20
		% within Ikä	5,0%	,0%	95,0%	100,0%
	46 - 55	Count	1	1	16	18
		% within Ikä	5,6%	5,6%	88,9%	100,0%

56 - 65	Count	0	3	6	9
	% within Ikä	,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Yli 65	Count	2	0	1	3
	% within Ikä	66,7%	,0%	33,3%	100,0%
Total	Count	20	18	152	190
	% within Ikä	10,5%	9,5%	80,0%	100,0%

Ikä * Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?
Vastaus Sähköinen päivähoitohakemus Crosstabulation

			Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme? Vastaus Sähköinen päivähoitohakemus		Total
			En	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	88	23	111
		% within Ikä	79,3%	20,7%	100,0%
	26 - 35	Count	20	9	29
		% within Ikä	69,0%	31,0%	100,0%
	36 - 45	Count	11	9	20
		% within Ikä	55,0%	45,0%	100,0%
	46 - 55	Count	15	3	18
		% within Ikä	83,3%	16,7%	100,0%
	56 - 65	Count	8	1	9
		% within Ikä	88,9%	11,1%	100,0%
	Yli 65	Count	3	0	3
		% within Ikä	100,0%	,0%	100,0%
Total	Count	145	45	190	
	% within Ikä	76,3%	23,7%	100,0%	

Ikä * Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme?
Vastaus Sähköinen esiopetushakemus Crosstabulation

			Oletko käyttänyt tällä hetkellä käytössä olevia sähköisiä palvelujamme? Vastaus Sähköinen esiopetushakemus		Total
			En	Kyllä	
Ikä	18 - 25	Count	92	19	111
		% within Ikä	82,9%	17,1%	100,0%
	26 - 35	Count	22	7	29
		% within Ikä	75,9%	24,1%	100,0%
	36 - 45	Count	12	8	20
		% within Ikä	60,0%	40,0%	100,0%

46 - 55	Count	15	3	18
	% within Ikä	83,3%	16,7%	100,0%
56 - 65	Count	8	1	9
	% within Ikä	88,9%	11,1%	100,0%
Yli 65	Count	3	0	3
	% within Ikä	100,0%	,0%	100,0%
Total	Count	152	38	190
	% within Ikä	80,0%	20,0%	100,0%